

جامعة آل البيت

كلية إدارة المال والأعمال

قسم إدارة الأعمال

أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

Impact of Information Technology on Employees Performance at the Social Security Corporation

إعداد الطالبة:

آيات مفلح الخزاعلة

1420505010

إشراف

الدكتور وليد مجلي العواودة

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

الفصل الثاني 2016/ 2017

التفويض

أنـا الطالبـة " **آيـات مفلـح الخزاعلـة** " أفـوض جامعـة ال البيـت بتزويـد نسـخ مـن رسـالتي ورقيـا والكترونيا للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها .

التوقيع:...........................

التاريخ: **26 / 4 / 2017**

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظرمتها وتعليماتها

أنا الطالبة: آيات مفلح الخزاعلة الرقم الجامعي: 1420505010

التخصص: الاداره العامه الكلية: إدارة المال والأعمال

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالبة: .... التاريخ 26 / 4/ 2017

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة

أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

Impact of Information Technology on Employees Performance at the Social Security Corporation

واجيزت بتاريخ 26 / 4 / 2017

إعداد الطالبة

آيات مفلح الخزاعلة

إشراف

الدكتور وليد مجلي العواودة

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الدكتور وليد مجلي العواودة	**مشرفا ورئيساً**	**...............................**
الاستاذ الدكتور سليمان الحوري	**(عضواً)**	**....................................**
الدكتور مرعي بني خالد	**(عضواً)**	**...................................**
الاستاذ الدكتور زكريا احمد عزام	**(عضواً خارجيا)**	**............................**

الإهداء

الى من كلله الله بالهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل أسمه بكل افتخار...

أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد...

(والدي العزيز)

إلى ملاكي في الحياة ...
إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني...
إلى بسمة الحياة وسر الوجود...
إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب
(أمي الحبيبة)

إلى من عززو طريقي وعوني في مشواري العلمي
لهم جميعاً أهدي عملي المتواضع هذا
مع المحبة والعرفان

آيات مفلح الخزاعلة

شكر وتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين والصلاة والسلام على سيد الخلق وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

انطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه لمن دواعي سروري أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى مشرفي، والذي ساعدني في إتمام هذا العمل، **الدكتور وليد مجلي العواودة**، الذي ما توانى يوماً عن مساعدتي، و أحمدّ ربي على وجوده بجانبي طيلة فترة رسالتي هذه، وأسأل الله له مزيداً من التقدم والازدهار في حياته العلمية والعملية، وأشكره جزيل الشكر على ما قدمه لي من مساعدة.

أشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة، الأستاذ الدكتور زكريا عزام من جامعة الزرقاء الخاصة، والأستاذ الدكتور سليمان الحوري, والدكتور مرعي بني خالد، على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر وبكل فخر إلى جامعتي/**جامعة آل البيت**، وجميع الهيئة التدريسية المحترمين الذين تتلمذت على أيديهم، وقاموا بتدريسي بكل إخلاص، وأسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ممثلة بالمديرة العامة للضمان الاجتماعي، ومساعديها، وجميع الموظفين على ما قدموه لي من تسهيلات في توزيع الاستبانة وجمعها من أفراد عينة الدراسة، وأتمنى من الله أن يكون ذلك في ميزان حسناتهم

الباحثة

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة

قائمة الجداول

فهرس الملاحق

أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

إعداد

آيات مفلح الخزاعلة

إشراف

الدكتور وليد مجلي العواودة

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. وتناولت الدراسة ثلاثة مجالات لتكنولوجيا المعلومات، هي: الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات، شبكات الاتصال، وأربعة مجالات لقياس أداء العاملين شملت: سرعة الأداء، ودقته، وجودته، وحجمه.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، والبالغ عددهم (1400) موظفاً عاملاً في المديرية العامة في العاصمة عمان، واعتمدت الباحثة على أسلوب العينة الميسرة لدراسة مجتمع الدراسة وتحليله، وقد استخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات.

تم توزيع الاستبانة على العاملين في هذه المؤسسة، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (138) استبانة، استرد منها (115) استبانه من مجموع الاستبانات الموزعة، كانت منها (108) استبيانه صالحة للتحليل، وقد استخدمت الباحث عددا من الأساليب الإحصائية، منها: الأساليب الوصفية، ومعاملات الارتباط، واختبار الانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر مجالات تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين فقد أظهرت النتائج بأن متغير شبكات الاتصال كان الأكثر تأثيرا على مؤشرات أداء العاملين تلاه، متغير الأجهزة والبرمجات، وأخيراً متغير قواعد البيانات.

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات، للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني المبحوثة، ولأبحاث مستقبلية وذلك في ضوء نتائجها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، أداء العاملين، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني

Impact of Information Technology on Employees Performance at the Social Security Corporation

By:

Ayat Mefelh Al-Khazaleh

Advisor:

Dr. Waleed M. Al-Awawdeh

ABSTRACT

The aim of this study was to identify the impact of information technology on the employees' performance of the Jordanian Social Security Corporation. Three dimensions of the information technology were investigated; Hardware & software, databases and networks. Furthermore, four dimensions of the Employees' Performance were examined; speed performance, quality performance, performance accuracy, and quantity performance.

A field study was conducted to cover the population of (1400) employees' of the Jordanian Social Security Corporation working in the general directorate of the Capital Amman. The researcher adopted the method of available sample to study and analyze the population. Questionnaires were conducted to obtain data.

The researcher distributed the main questionnaire to employees' in the general directorate of the Capital Amman. (138) questionnaires were distributed, and (108) were received back. Many statistical methods like Descriptive methods, Coefficients Regression, were used in this study.

The study showed that the networks variable has the greatest impact on performance followed by Hardware & software and, databases was the weakest.

Based on the study outcomes, the researcher presents some recommendations for the directorates studied, and future researches.

Keywords: Information Technology, Employees' performance, Jordanian Social Security Corporation

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

لا يوجد في عالم اليوم سوى القليل من مجالات العمل التي لا تتضمن استخدام تكنولوجيا المعلومات، إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات سواء في المكاتب أم في عالم الصناعة دورا محوريا ثابت في نجاح العمل او فشلة. فإذا تمكنا من تفهم بعض مجالات تلك التكنولوجيا، فسنبدأ في تأمل كيف يمكننا استخدامها بدرجة أكثر كفاة وأكثر فاعلية.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في المجتمعات سواءً كان هذا على مستوى الأفراد والجماعات أم على مستوى المنظمات لما لها من أثر ملموس ينعكس على الأداء في القطاعين العام والخاص، من حيث تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور وزيادة السرعة في الإنتاجية وتحسين كفاءة الأداء وفاعليته (عبد الجواد، 2005، ص 20).

ويُعد الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود والانشطة المبذوله من قبل العامل في إطار المنظمات فالإتجاهات التقليدية للإدارة تبحث عن الأداء المتميز للعامل وذلك عن طريق توجهها وتأكيدها على ممارسات تصب بإتجاه تعظيم الاداء (William,2014, p:457).

وبناءًا على ما سلف، تُعد تكنولوجيا المعلومات أحد المجالات المهمة التي ينبغي على الموظفين الإلمام بها، نظراً لنموها المتسارع والمتغير والتي تؤثر في الطريقة التي تدار بها المنظمات أومن خلال الرقابة في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات.

فإذا أخذنا في عين الاعتبار أن المنظمة الحكومية عبارة عن وحدة اجتماعية هادفة تسعى من خلال تحسين أدائها لتحقيق الاستقرار والاستمرار في الأنشطة الخدمية العامة التي تقوم بها في ظل المتغيرات المتعددة وأن سعيها نحو استخدام الأطر والأساليب الحديثة من شأنه أن يقودها لتطوير الخدمة المقدمة للمستفيدين منها.

وفي هذا المجال يمكن القول، أن المنظمات التي لا تسعى برؤية واضحة نحو استثمار سبل التحسين والتطوير المستمر قد تتعرض إلى ضعف في جودة أداء العاملين وجودة تقديم الخدمة للمستفيدين منها.

ويُعد نشاط المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن من بين الأنشطة التي حققت تطوراً ملحوظاً، حيث أنه وخلال فترة قصيرة حققت هذه المؤسسة نمواً واضحاً فقد توسعت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن في منح التسهيلات الائتمانية، مما أدى إلى إعادة

صياغة مفهوم المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي من خلال وضع الضمانات الكافية للحفاظ على سير العملية للمؤسسة، وبالتالي سير المؤسسة في الأردن على الوجه الصحيح، ومن خلال تعريف المؤسسة، تم التعرف إلى طبيعة عمل المؤسسة ونشاطها الأساسي والمتمثل في تجميع وقبول الأموال والمدخرات من الجمهور سواء كان هذا الجمهور أشخاصا طبيعيين أو معنويين، ومن ثم إعادة توظيف هذه الأموال بطرق مدروسة تماما لتعود بالنفع على المؤسسة نفسه من خلال ضمان استرداد هذه الأموال مع ما يترتب عليها من الفوائد، وذلك لتحقيق الأرباح الملائمة لاستمرارية عمل المؤسسة وجاهزية المؤسسة لتلبية أي طلب على الودائع مع أصحابها، فعملية الموائمة وإدارة الموجودات والمطلوبات بشكل كفؤ من العمليات الهامة جدا في المؤسسة، لأن طبيعة عمل المؤسسة يحتم عليها أن تتعامل مع السوق النقدي وبالتحديد سوق التمويل قصير الأجل والذي يتعامل مع الأدوات التمويلية للآجال التي تقل عن عام واحد سواء في قبول الأموال أو توظيفها على شكل تسهيلات ائتمانية غير مباشرة.

وعليه تأتي هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة الضمان الاجتماعي العاملة في الأردن.

2-1 مشكلة الدراسة:

لقد إزاد وانتشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحكومية الأردنية المختلفة كمؤسسة الضمان الاجتماعي ، حيث أصبحت من ضروريات نجاحها، ولا تختلف هذه المؤسسة في حاجتها إلى تكنولوجيا المعلومات عن حاجة أي منظمة أخرى، بخاصة أن هنالك اهتماماً كبيراً في تحسين مستوى الخدمة المقدمة من خلال تحسين أداء العاملين في اللمؤسسة العامه للضمان الاجتماعي الأردنية.

ومن خلال ملاحظة الباحثة الشخصية بحكم دراستها، فقد تبين أنه يوجد اهتماماً كبيراً في الحصول على مختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات في الموسسة العامه للضمان الاجتماعي الأردنية وما يترتب عليه من تأثير على أداء العاملين؛ كما لاحظت الباحثة من خلال اللقاءت مع بعض الموظفين أنه لا يتم أخذ رأيهم حول الأجهزة والبرميجات التي تسهم في تحسين أدائهم، ولمسة الباحثة من خلال زيارتها ولقائاتها مع بعض العاملين أنه يوجد قصور في أدائهم.

وبناءً على ذلك، استطاعت الباحثة تجسيد مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيس الأول: هل يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟

وانبثق عن التساؤل، التساؤلات الفرعية الآتية:

1. هل يوجد أثر للأجهزة والبرمجيات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن ؟
2. هل يوجد أثر لقواعد البيانات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟
3. هل يوجد أثر لشبكات الاتصال في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن ؟

السؤال الرئيس الثاني: ما اثر أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟

السؤال الرئيس الثالث: ما اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟

السؤال الرئيس الرابع: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تعزى إلى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، وعدد سنوات الخدمة، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي).

3-1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على ما يلي:

1. أثر تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة بالاجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن.

ويتفرع عن هذا الهدف، الأهداف الفرعية الآتية:

- ما أثر الأجهزة والبرمجيات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن.
- ما أثر قواعد البيانات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن.
- ما أثر شبكات الاتصال في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن.

2. مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟
3. مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟

4. بيان فيما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تعزى إلى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، وعدد سنوات الخدمة، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي).

1- 4 اهمية الدراسة

ما هذه الدراسة الا محاولة للاسهام في قياس مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي، ومدى تقبل الافراد العاملين لاستخدام تلك التنكنولوجيا لتحسين الاداء وعلاقة ذلك ببعض الخصائص الديموغرافية والوظيفية.

وتبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة فيما يلي:

1- الدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات في التأثير على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؛ وفي ما يمكن أن تستفيد منه هذه المؤسسة من نتائج الدراسة الحالية وتفعيلها فيها.

2- يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تطوير قدرة المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين فيها.

3- تجرى هذه الدراسة في ظل اهتمام كبير بتحسين أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي، وفي كافة القطاعات الحكومية الأخرى.

4- تجرى هذه الدراسة في ظل محاولة المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي استخدام أحدث الوسائل لتحسين أداء العاملين فيها.

وفيما يتعلق بالاهمية العلمية، فتزداد اهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال الاتية :

1- زيادة عدد المهتمون بالفكر الاداري التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في اداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي

2- قد تكون هذه الدراسة نواة لدراسات اخرى مشابه .

5-1 فرضيات الدراسة:

تم بناء الفرضيات التالية، اعتماداً على مشكلة الدراسة، وتساؤلاتها المختلفة لتحقيق أهداف الدراسة المرجوة، وهي:

الفرضية العدمية الرئيسة الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي العاملة في الأردن.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية العدمية الفرعية الأولى:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α≤0.05) للأجهزة والبرمجيات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي العاملة في الأردن.

الفرضية العدمية الفرعية الثانية:

H02-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α≤0.05) لقواعد البيانات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن.

الفرضية العدمية الفرعية الثالثة:

H0 3-1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α≤0.05) لشبكات الاتصال على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن.

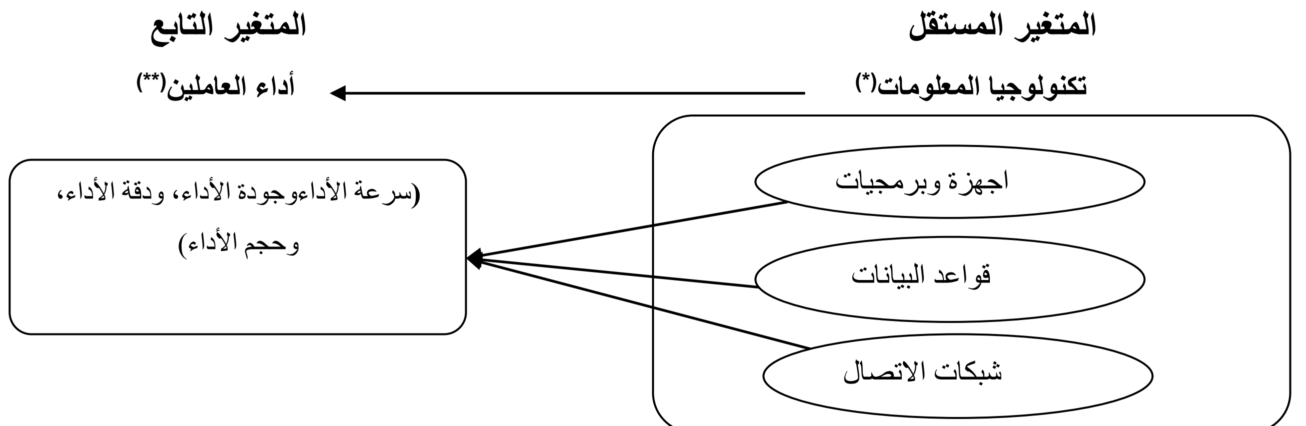
الفرضية الرئيسية الثانية:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α≤0.05) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، وعدد سنوات الخدمة، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي).

6-1 مخطط الدراسة:

وفي ضوء مشكلة الدراسة، ومراجعة الأدبيات ذات العلاقة، فقد قامت الباحثة بتحديد المتغيرات التي قام باختبارها، وكما هي مدونة في المخطط شكل رقم (1):

المتغير المستقل **المتغير التابع**



الشكل رقم (1) من اعداد الباحثة بناء على دراسات:

(*) (الجبوري،2009)، الدليمي 2006

Torder (2001)(**)

7-1 مصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات: التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة، وقد تم قياسها من خلال الأبعاد التالية (السالمي، 2002، ص20):

1- استخدام الأجهزة والبرمجيات.
2- استخدام قواعد البيانات.
3- شبكة الاتصال.

التكنولوجيا: هي مفهوم ينطوي على احتواء تكنولوجيا المعلومات على أجزاء مادية تتعلق بالأجهزة والبرامج، والبنى التحتية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة، أي (العناصر المادية، والبرمجية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال التي يستخدمها قطاع الانشاءات في الاردن (Elliot, 2014, p: 487)

أداء العاملين: يربط بين أوجه النشاط في المنظمات وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق تحديد مهمات وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات. ويعد أداء العاملين والإنتاجية من العناصر الضرورية التي تساهم في نجاح منظمات الأعمال، وفي الواقع تسبب الإنتاجية وأداء قوة العمل الربحية للمنظمة (Robert and. Jackson, 2006).

الضمان الاجتماعي : هو مجموعه من التأمينات الاجتماعية التي حاجات المواطن والتي يستجيب لها من خلال اطار تشريعي يبين الالتزامات والحقوق ويرسم معادلة التوازن بينها. فالضمان الاجتماعي، نظام تأميني تكافلي يهدف لحماية المواطنين اجتماعيا واقتصاديا ويحدد القانون مزاياه ومصادر تمويله، وتقوم الحكومة عبر مؤسسات أو هيئات تنشها بمقتضى هذا النظام لاداء هذه المزايا في حال تحقق احد الاخطار الاجتماعية التي يتعرض لها الاشخاص مثل الشيخوخه والعجز والوفاه وتمول هذه المزايا من اشتراكات يتحملها الاشخاص المؤمن عليهم واصحاب العمل (الموقع الرسمي للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، 2017).

التعريفات الاجرائية

الاجهزة : الأجزاء أو المكونات المادية و الملموسة في الحاسوب , و الأجهزة الداخلية الصغيرة التي تعتبر جزء لا يتجزء من الحاسوب

البرمجيات: اما البرمجيات و التي تشغيل حيز أكبر من أداء السوفتوير و هي البرامج و التطبيقات التي تغذي ذاكرة الحاسوب و تتميز ببساطة عملها ووضوح فوائدها و تعدد أنواعها و مصادرها و أسلوب عمل كل منها.

قواعد البيانات : هي مجموعة بيانات مرتبة، بشكل منطقي وتسلسلي واضح جدا، يكون بينهم علاقات رياضية منطقية، تترتب على شكل جدول او أكثر، في كل جدول مجموعة من الصفوف والأعمدة، التي تميز البيانات التي تكون فيه.

شبكات الاتصال : هي نظام لربط جهازين أو أكثر باستخدام إحدى تقنيات نظم الاتصالات من أجل تبادل المعلومات والموارد والبيانات بينها المتاحة للشبكة مثل الآلة الطابعة أو البرامج التطبيقية أياً كان نوعها وكذلك تسمح بالتواصل المباشر بين المستخدمين. وبشكل عام تعتبر دراسة شبكات الحاسوب أحد فروع علم الاتصالات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

2-2 المبحث الاول : الإطار النظري

2-2-1 مقدمة

يتناول هذا المبحث تكنولوجيا المعلومات والاداء ، اذ تم توضيح بعض الجوانب النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاداء، وكما يلي:

2-2-2 تكنولوجيا المعلومات

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في حياة المجتمعات هذه الأيام ، سواء اكان ذلك على مستوى الأفراد والجماعات ، ام على مستوى المنظمات والمؤسسات ، حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على أحداث تغيرات هامه جداً ، تمثله في انخفاض تكاليف عملياتها، وتخفيض مستويات أسعارها ، وتحسين جودتها وزيادة السرعة في إنتاجيتها ، وذلك لمواجهة المتطلبات المتزايدة لجمهور العملاء ، مما أدى في النهاية لزيادة قدرتها التنافسية ، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو ، ولعل هذا ما يؤكد على ان تكنولوجيا المعلومات قد غدت مطلباً أساسياً وليس ترفاً للادارت الباحثة عن الكفاءة والفعالية في أداء وظائفها .

3-1-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقا لآراء المهتمين ، اذ يشير (daft,2000,p:240) على انها سلاح استراتيجي يمكن ان يساعد في بناء وتعزيز قدرات المنظمة الاستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات و المعلومات داخلها و خارجها و بما يوطد علاقة المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الاخرى .

ويؤكد (Turban ,1999,p: 19) على ان تكنولوجيا المعلومات هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات و الذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات ، قواعد البيانات ، الشبكات و الوسائط الاخرى .وعبر عنها كونها مجموعة من الافراد، البيانات ، الاجراءات ، المكونات المادية والبرمجية التي تعمل من أجل تحقيق اهداف المنظمة.

وقد ارتبط مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمهمة جمع البيانات، ومعالجتها، وخزنها، وتحديثها، واسترجاعها، إلا إن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، فوصفها بعضهم بأنها التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته (O’Brien, 2004, p: 433).

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها " أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة "(Alter, 2002, p: 14).

أما (Turban , 2002, p:9) فقد نظروا إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها " ذلك الجزء الذي يحتوي على الأجهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والأجهزة الأخرى المرتبطة بها كالطابعات والماسحات الضوئية وغيرها من الأجهزة ذات العلاقة".

ومهما كانت وجهات النظر المطروحة حول ماهية هذا المصطلح، فان تعريف تكنولوجيا المعلومات يتمحور حول التعريف الذي قدمه (Elliott, 2004, p: 48) والذي نص على أنها (ابتكار، ومعالجة، وخزن، ونشر الأنواع المختلفة من البيانات بواسطة التكنولوجيا المحوسبة، وشبكات الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات).

وقد أورد (Hayes, 2009, p: 23) تعريفا يقول من خلاله أن تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة.

وميز كل من (Laudon & Laudon, 2006, p: 7) بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات (جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها)، وبين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتي عرفاها على أنها تلك التكنولوجيا التي تضم المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والبيانات، والخزن، بالإضافة إلى الشبكات التي تساعد على توفير منصة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات، والمستجدات، والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث حجمها، وتحليلها، وتنظيمها، وخزنها، واسترجاعها في الوقت المناسب، والطريقة المناسبة والمتاحة (قندلجي والسامرائي، 2002، ص32).

وفي ضوء ما تقدم ترى الباحثة أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية ملموسة مثل: الأجهزة، والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات المحلية الواسعة، والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء، وكذلك تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل: البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الإدارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة، كما تشمل العنصر البشري وهو المحرك، والمستخدم الرئيسي لهذه المنظومة المتكاملة.

2-1-4 أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لاداء اعمالها بشكل مميز، فالمنظمة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات و ندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات في ايجاد فرص جديدة للعالم (Turban ,1999 ,p: 103)وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة و دقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم من مرؤوسيهم وهذا ربما يعود بهم الى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم ادوات تكنولوجيا المعلومات.

أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما توفره من اسهامات للعاملين والمديرين و ذلك باطلاعهم على المعلومات ، اذ ان المنظمات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لابد لها أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات جزء هام فيها(Laudon & Laudon, 2006, p: 9)

ويرى كل من (العاني وجواد، 2008، ص280)، إن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأتي كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم. وتتسم اغلب هذه التطورات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو قدرتها على الارتباط بإدارة المنظمة التي من المتوقع أن تصبح اللغة المشتركة بين القطاعات كافة الصناعية، والخدمية، والاجتماعية، والحكومية.

وتحل تكنولوجيا المعلومات اليوم محل الإنسان في كثير من القطاعات، فقد حلت محل الكثير من المديرين في البنوك، أو الموظفين مهنيا التي أظهرت مهارة في إدارة الآلات والإنتاج بمستويات عالية من الجودة. وفي أواخر القرن العشرين تمت الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات والتطبيقات في مجال الإحصاء والإدارة والمحاسبة، وكذلك في مجالات التخطيط والإنتاج والتصميم والمشتريات، الأمر الذي أدى إلى تحسن ملحوظ في إدارة المنظمات من خلال توفير طرق جديدة للتعامل والتفاعل الالكتروني (السلمي والدباغ، 2001، ص362).

وترى الباحثة أن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة أن تكمن في لها قيمة إستراتيجية لمساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية، لينعكس بشكل ايجابي على تخفيض التكاليف، وتحسين الجودة، وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة، هذا فضلا عن قدرتها في إدخال تحسينات كبيرة على التصميم، والهندسة، والإنتاج، وإدارة موارد المنظمة بشكل تام.

5-1-2 مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من ثلاث مكونات (الدليمي ,2006,ص38)

أ- المكونات المادية و غير المادية

تتضمن المكونات المادية الاجزاء الملموسة في النظام ، فالحواسيب تتكون من مكونات مادية كالاجهزة) و غير مادية (البرمجيات) . اذ تتضمن المكونات المادية وحدات الادخال و التي تعد حلقة الوصل بين المستخدم ووحدة المعالجة المركزية و التي من خلالها يتم معالجة البيانات لتوليد المعلومات على شكل مخرجات من خلال وحدة الاخراج و لتي تؤدي ايصال الحاسوب للوسط الخارجي و نقل النتائج لعمليات المعالجة المركزية، ووحدة الذاكرة المساعدة التي تستخدم لأغراض خزن مخرجات النظام لفترات طويلة . اما المكونات الغير مادية (البرمجيات) فتشمل تطبيقات البرامجيات التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي) مثل برامج التخزين ومعالج الكلمات.

ب – شبكات الاتصال

اذ يتم ارسال و تلقي البيانات والمعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من المحطات والكابلات والاسلاك وخطوط الهاتف ، المايكروويف ، الاقمار الصناعية و اجهزة التحكم المحطات الطرفية و شبكات الانترنيت

ج – معرفة ما هي ادوات تكنولوجيا المعلومات ؟

هي معرفة كيف يجب أن تكون لدى المستفيد المتعامل بتكنولوجيا المعلومات والمعرفة كيفية معرفة ما هي ادوات تكنولوجيا المعلومات

وامتلاك المهارات المطلوبة لاستخدام هذه الادوات من استعمال الاجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.

معرفة الوقت المناسب لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في حل مشكلة أو التركيز على استغلال الفرصة

د- دقة البيانات

تشير الى البيانات الخام التي يتم تسجيلها و تخزينها ، لكن بدون ترتيب بحيث لا تصلح للاستفادة منها الا اذا تم تحويلها الى معلومات كي تصبح ذات معنى و فائدة و من ثم تخزن في قواعد البيانات ليتم استرجاعها و الحصول عليها عند الطلب

هـ - المستخدمين

وتضم الافراد الذين سيقومون بادارة و تشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء ممن هم اداريين أو متخصصين اذ ان اهمية العنصر البشري التي تقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات

تفوق أهميتها المستلزمات المادية اذ ان اغلب حالات الفشل او النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزى للعنصر البشري.

ووفق ما سبق يتضح ان الحواسيب باجزائها المادية (الصلبة) والغير مادية البرامجيات ،شبكات الاتصال ، البيانات ودقتها وحداثتها فضلا عن معرفة كيفية استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات من قبل المستخدمين النهائيين تعد المكونات الاساسية لتكنولوجيا المعلومات و التي يجب على الافراد استخدامها بشكل كفوء يخدم المنظمة و يحقق لها أفضل اداء .

ويشير (Williams & Sawer, 2003, p: 124) إلى أن الحواسيب تتكون من أجزاء رئيسة تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي:

أولا: وحدات الإدخال (Input Devices):

تعمل أجهزة الإدخال على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب. وهذه الوحدات هي التي يتم من خلالها إدخال كافة البيانات وتحميل الحاسوب بها مثل لوحة المفاتيح (Key Board)، والفأرة (Mouse)، ومشغلات الأقراص (Disk Drivers) وغيرها من أجهزة الإدخال الأخرى.

ثانيا: وحدات المعالجة: (The Central Processing Unit):

وهي التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسوب، والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه. وهذه الوحدات تقوم منفردة بتشغيل كافة عمليات الحاسوب، سواءً كانت العمليات الحسابية، أم المنطقية، وتتكون من وحدة الحساب والمنطق، المسجلات وهي مواقع الحفظ الرئيسية، والثانوية، ووحدة التحكم (Control Unit).

ثالثا: وحدات التخزين الرئيسة والثانوية:

تقوم وحدة التخزين الرئيسة بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة. أما أجهزة التخزين الثانوية تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء عملية المعالجة.

رابعا: وحدات الإخراج: (Output Devices)

تعمل وحدات الإخراج على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب. وهذه الوحدات تسمح بإخراج البيانات من الحاسوب وتقدمها على شكل تقارير مكتوبة، أو مرئية، أو مسموعة مثل الشاشة، الطابعة، السماعات.

خامسا: أجهزة الاتصالات (Communications Devices):

وتساعد أجهزة الاتصالات على مراقبة الاتصالات بين وحدة المعالجة المركزية، وأجهزة الإدخال والإخراج، والمستخدمين.

2-3 المبحث الثاني: أداء العاملين:

1-3-2 مقدمة

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء، وبمدى فاعلية وكفاءةالمنظمات في تأدية وظائفها، وتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، سواء كانت هذه المنظمات تجارية أو خدمية، ومن هنا جاء التركيز على إدارة موارد هذه المنظمات بصورة تضمن لها الوصول إلى أهدافها من خلال رفع مستوى الأداء لتضمن لها الاستمرارية، والنمو، والتطور.

وما يشهده العالم هذه الأيام من تنافس واهتمام بموضوع الأداء، كل ذلك يتطلب من المنظمات التركيز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها من خلال فاعليةاستخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة، كل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشري والأداء المؤسسي للمنظمات من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية، وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات وتوقعات المواطنين.

إن الأداء المؤسسي يعتمد بصورة أساسية على مستوى أداء الأفراد المكونين للمنظمة، ونجاح المنظمة في تحقيق أهدافها مرتبط بتوفر أفراد أكفاء قادرين على إنجاز وظائفهم بدرجة عالية من الجودة، وإن كمية، ونوعية الإنتاج السلعي والخدماتي هي من المؤشرات المهمة التي تبين مستوى الأداء في المؤسسات العامة، حيث أن هذه المؤسسات وجدت لتقدم خدمات محددة لإشباع حاجات مجتمعية عامة (العوامله، 1996,ص 203).

يعتبرالأداء القاسم المشترك لجميع الجهود والانشطة المبذوله من قبل العامل في إطار شركات الأعمال فالإتجاهات التقليدية للإدارة تبحث عن الأداء المتميز للعامل وذلك عن طريق توجهها وتأكيدها على ممارسات تصب بإتجاه تعظيم الاداء، والأداء يعتبر من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص, وذلك لأهميته كمفهوم على مستوى كل من العامل أوالمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تتناولت أداء

العاملين إلا إنه لم يتم التوصل إلى إجماع وإتفاق حول مفهوم محدد للأداء (العواملة،2002،ص 66).

2-3-2 تعريف الأداء:

ويعرف (العبادلة، 2003) الأداء الإداري بأنه: "النشاط الذي يملكه الفرد لإنجاز مهامه، أو الأهداف المحددة له بنجاح".

عرف حسونه الأداء على أنه عملية قياس أداء وسلوك العاملين في فترة زمنية محددة وبصورة مستمرة،و التي تحدد كفاءة العاملين في أدائهم لعملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، وذلك من اجل تحقيق اهداف المنظمة ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير في أغلب الأحيان لأداء العامل (حسونه,2008 ص147)

بينما أشار (محمد, 2001,ص 209) إلى أن اداء العاملين هو عبارة عن درجة تحقيق واتمام المهام المكملة لوظيفة العامل، و التي يشبع العامل بها متطلباته الوظيفه، وغالبا ما يحدث تداخلا بين الاداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقه المبذوله، اما الاداء فيقاس على اساس المخرجات و النتائج التي يحققها العامل،فالعامل قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد لانجاح عمله واتمامه، لكنه يحصل على نتائج منخفض من الجودة، وفي هذه الحالة يكون الجهد المبذول من قبيل العامل مرتفع بينما الاداء منخفض.(محمد،2001، ص209)

أشار (سلطان ,2004،ص219) الى ان مفهوم الاداء هو عبارة عن الاثر الصافي لجهود العامل التي تبدا بالقدرات وادراك الدور و المهام التي يقوم بها العاملين وتنتهي بتحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفته,وبذلك يكون أداء العامل عالي في جزء من مكونات الأداء ومنخفض في مجال اخر من مكونات الأداء.

بينما أشارت الباحثة بناءً للتعاريف السابقة ومستندا لما ذكره الباحثون بأن الأداء ما هو إلا عملية يتم التعرف من خلالها على أداء العامل لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية أعمال المنظمة بنجاح وتحقيق اهدافها.

3-3-2 أبعاد الأداء:

هناك عدة أبعاد للأداء تشمل ما يلي (مخيمر، 2000,ص 47)

1- مستوى أو وحدة التحليل(Level of analysis) ، وتشمل مستوى الفرد، مستوى الوحدة في التنظيم أو الجماعة الصغيرة، مستوى التنظيم (المؤسسة)، وسيتم تناول هذه المستويات بالتفصيل.

2- مقاييس الأداء: وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء، وهذه المعايير قد تشمل واحداً أو أكثر من التالية: الإنتاجية، أو الفاعلية، أو الكفاءة، أو النوعية،

أو تحقيـق الـربح، أو النمـو، أو رضـاالموظفين، أو رضـا الزبـائن (العمـلاء)، والتجديـد والابتكار.

3- قياس الأداء: المقاييس هنا قد تكون موضوعية، وكمية، أو ذاتية.

4- الإطار الزمني للأداء: إن طول المدى، أو متوسطه، أو قصره قد يكون إطار الاهتمام أو القياس.

5- مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء: وهنا يكون مجال الاهتمام الإبقاء على الأداء كما هو، أو تحسينه وتطويره، والتحسين هو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير.

4-3-2 مستويات الأداء:

يمكن تقسيم الأداء إلى ثلاث مستويات على النحو التالي (مخيمر، 2000,ص 49)

1- الأداء الفـردي: هي الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التـي يضـطلع بتنفيذها في الوحدة التنظيمية؛ وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت له، والتي تسـاهم بـدورها فـي تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية حيث يقوم الرئيس المباشر للموظف بتقييم أدائـه. ويقـاس أداء الفرد في المنظمة بمجموعة متنوعة من المقاييس، يتم من خلالها تقييم أدائه؛ وصـولاً إلى التأكد من أن أنظمـة العمل ووسـائل التنفيذ فـي كل إدارة تحقق أكبـر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة، وفي أقل وقت، وعلى مستوى مناسب من الجودة.

أما الموضـوعات التـي يشـملها القيـاس فهـي: الوقت المستنفَذ، والتكلفـة، والجـودة. أمـا بالنسـبة لمؤشرات قياس الأداء الفردي فهي: الوقت المعياري، والتكلفة المعيارية، ودرجة تحقيـق الأهـداف المعيارية.

2- أداء الوحـدات التنظيمـية: هـي الأعمـال التـي تمارسـها الوحـدات التنظيميـة للقيـام بـدورها الذي تقوم بتنفيذه فـي المؤسسـة؛ وصـولا لتحقيـق الأهـداف التـي وضـعت لهـا علـى ضـوء الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وسياستها العامـة، حيـث يقـوم بتقيـيم هـذا النـوع مـن الأداء كل من الإدارة العليا، وأجهزة الرقابة الداخلية.

وتشمل موضـوعات القيـاس الفعالية الاقتصـادية والفعالية الإدارية. أمـا مؤشـرات قياسـه فهـي: درجـة تقسيم العمل، ودرجة التخصيص، ونظم إنتاج المخرجات، ودرجة المركزية، وفعالية الاتصـالات

3- الأداء المؤسسـي: ويعني المنظومـة المتكاملة لنتاج أعمـال المنظمـة فـي ضـوء تفاعلهـا مـع عناصـر بيئتهـا الداخليـة والخارجيـة، وبشـكل آخـر فهـو: محصـلة لكـل مـن الأداء الفـردي، وأداء الوحـدات التنظيمية، بالإضـافة إلى تـأثيرات البيئـة الاجتماعيـة والاقتصـادية والثقافيـة عليهما

وقد تبين أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على أداء العاملين، وهذه العوامل قد تكون خارجة عن السيطرة أو خارج حدود إمكانياته، ومن الممكن أن يكون تأثيرها على أدائه سلبا أو إيجابا ومن هذه العوامل المؤثره في الأداء الوظيفي للعاملين (راويه حسن,2004,ص211):

- نقص الوقت أو تصارع المتطلبات على وقت العامل
- عدم الكفاية في تسهيل وتبسيط اجراءات العمل
- قلة التعاون بين العاملين في المنظمة
- طول الاجراءات الادارية وتعقيدها
- طريقة الاشراف المتبعة من حيث (السياسات الغير واضحة والاشراف السيء)يمكن أن يتسبب في توجيه خاطئ للجهود.
- الأضاءة وترتيب الالات والضوضاء

تبين ان عملية تقييم اداء العاملين تعتبر من السياسات الادارية الهامة، وذلك نظرا للمعلومات التي توفرها عن اداء العاملين وعن اماكن الضعف والقوة في الاداء، ولتقييم أداء العاملين اهداف عديدة تسعى المؤسسات لتحقيقها ومنها (سلطان,2011,ص238-239):

1- يساعد تقييم الاداء بتزويد الادارة بمعلومات عن العاملين لتحديد حاجتهم لعمليات التدريب والترقية والنقل.
2- يساهم التقييم في تخطيط القوة العاملة لمعرفة العاملين الذي لديهم القدرة على استلام مناصب أعلى في المستقبل.
3- تعمل على تحديد العاملين الذين يستحقون للترقية.
4- تشجيع المنافسة بين الاقسام المختلفة من أجل زيادة الانتاجية.
5- مساعدة المشرفين المباشرين على استيعاب العاملين، وتحسين الاتصال بهم، وتساعد على تقوية العلاقات بين الطرفين، وزيادة الانتاجية من ناحية، وتنمية قدرات العاملين من ناحية أخرى للاستفادة من فرص التقدم.

أن عملية تقييم الاداء تستهدف ثلاثة غايات تقع ضمن ثلاثة مستويات وهي كالتالي(الصيرفي 2003 , ص420-421):

1.على مستوى المنظمة

-ايجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الاخلاقي.

-رفع مستوى أداء العاملين وزيادة الانتاجية.

-مساعدة المنظمة في وضع معدلات اداء معيارية تمكنها من الاحتفاظ بالموارد البشرية ذات المهارات والقدرات المتميزة.

2. على مستوى المديرين

-تطوير مهارات الاتصال الجيدة مع العاملين والتعرف على مشاكلهم والصعوبات التي تواجههم في العمل.

-دفع المديرين الى تنمية مهاراتهم وامكاناتهم الفكرية حتى يمكنهم من التوصل الى تقويم سليم وموضوعي لاداء العاملين.

3. على مستوى الفرد العامل

- دفع العاملين الى العمل باجتهاد وجدية واخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام والتقدير.

- شعور العاملين بالعدالة وبأن جهودهم محفوظة ولها كل تقدير.

5-3-2 عناصر تقييم الأداء:

هنـــاك عناصــــر رئيســـة لتقيـــيم الأداء، حيـــث ينقســـم إلـــى عنصـــرين رئيســـيين وهمـــا (مخيمر،2000,ص59):

1- الفاعليـة، تحقيق الهدف.

2- الكفاءة، تحقيق الهدف بأقل قيمة من المدخلات.

أشارت دراسة (العدوان والخوالدة,2008) الى وجود العديد من الدراسات التطبيقية في حقل الادارة الى العلاقات الوثيقة بين تمكين العاملين والاداء سواء على مستوى العامل أم على مستوى المنظمة.

قدرة العاملين من خلال زيادة حماسهم وشحذ طاقاتهم، وزيادة دافعيتهم الذاتية، ورفع روحهم المعنوية كلها عوامل مساعدة في زيادة انتاجية العاملين ورفع مستوى ادائهم. وفي دراسات أخرى أشارة الى اهمية وفوائد تمكين العاملين على مستوى العامل والمؤسسة اذ يزيد التمكين من مستوى أداء العامل، ودافعيتهم نحو العمل، بالاضافة الى زيادة رضاهم، وولائهم للمؤسسة .

بالاضافة الى ان تمكين العاملين يهدف الى زيادة مستوى المهارات والقدرات لدى العاملين، وزيادة معارفهم وخبراتهم واشراكهم في المعلومات، و اشارت العديد من الدراسات الى ان هذه العناصر من العوامل المدعمة لزيادة وتحسين مستويات الاداء والارتقاء بمستوى خدماتهم، بالاضافة الى زيادة رضا العاملين عن منظماتهم وزيادة مستويات الولاء والالتزام المؤسسي لديهم (العدوان والخوالدة،2008،ص16).

وفي هذا المجال أشار (Torder,2001,p:201) إلى جملة من معايير الأداء شملت:

- الجودة؛ ويتم ربطها بجميع نشاطات المنظمة، وتقيس أداء العمل، وتقديم منتجات تشبع حاجات العملاء وتلبي توقعاتهم الضمنية والصريحة.
- الكمية؛ وهي حجم العمل المنجز وقدرة الموظف على تحمل أعباء الوظيفة وإدارة وقت الإنجاز، مع الأخذ بقدراته وإمكاناته.
- الوقت، وتكمن أهميته في كونه من الموارد غير القابلة للتجديد والتعويض، إذ يُعد رأس مال وليس دخل، ويجب على المنظمة استغلاله بشكل مناسب.
- التكلفة، ويقصد بها تكلفة تحقيق النتائج، ومدى استخدام الفرد لعناصر الإنتاج، مع مقارنة تكلفة الأداء مع الميزانية الموضوعة.

6-3-2 تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء:

إن عملية الاستثمار في مجال التكنولوجيا المتعلقة بالمعلومات تُعد أمراً هاماً في تعزيز الأداء وإيجاد القيمة الاقتصادية للمؤسسات، حيث ظهرت أدلة عدة على أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات له ارتباط كبير بالأداء، حيث أشار (O'Brien & Marakas, 2008) إلى أن الاستثمار في التكنولوجيا المتعلقة بالمعلومات باعتبارها وسيلة مؤسسية من شأنها دعم العمليات التي ترمي بمساعدة المؤسسة على إعادة تشكيل البيئة وتحسين بيئة الأعمال المعقدة والديناميكية التي نشهدها في عالم اليوم، وعليه فإن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات له أثر كبير على كثير من الأمور تتميز بالعمليات وعملية صنع القرار وتحقيق الميزة التناسية وتحقيق البقاء والاستمرارية.

كما بين (Stone et al., 2006) أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير واضح على أداء العاملين داخل المؤسسات ذلك أن استثمار هذه التكنولوجيا يمكن أن يسهم بشكل إيجابي ومؤثر على تحسين مهارات العاملين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا ويوظفونها في مجال العمل، بحيث يتم تحسين بيئة الأعمال وصولاً لتحقيق الميزة التنافسية والاستمرارية لهذه المؤسسات بين المؤسسات المتنافسة.

4-2 المبحث الثالث : الدراسات السابقة

فيما يلي استعراض للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وكما يلي:

1-4-2 الدراسات باللغة العربية:

أولاً: الدراسات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات(المتغير المستقل)

دراسة عمرو (2013): أثر ثقافة المنظمة في اختيار الإستراتيجيات التسويقية ودور تكنولوجيا المعلومات دراسة تطبيقية في قطاع الإنشاءات في الأردن

والتي هدفت إلى التعرُّف على أثر ثقافة المنظمة في اختيار الإستراتيجيات التسويقية، ودور تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط في قطاع الإنشاءات في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة شملت (37) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكوّنة من (240) مفردة، وتم استعادة (198) وبنسبة (0.84) ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الأهمية للاستراتيجيات التسويقية (إستراتيجية قيادة التكلفة، إستراتيجية التمايز، إستراتيجية التركيز) في قطاع الإنشاءات في الاردن. أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الأهمية لجميع عناصر تكنولوجيا المعلومات (العناصر المادية، قواعد البيانات المشتركة، شبكات الإتصال) في قطاع الإنشاءات في الاردن. وجود تأثير ذي دلالة معنوية للثقافة التنظيمية على الإستراتيجات التسويقية بوجود تكنولوجيا المعلومات لقطاع الإنشاءات في الأردن.

دراسة (جبوري، 2009) أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، دراسة ميدانية، هدفت إلى تحليل تكنولوجيا المعلومات ودورها في اثر الاداء المنظمي، في الشركة العامة للصناعات الكهربائية لتشخيص واقع استخدام التقنيات والحاسوب ومدى اثرهما في رفع الاداء وتميزه وتطوير الاداء في الشركة المبحوثة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها: انخفاض عدد حامي الشهادات العليا، وأن الفئة العمرية التي تعمل في قسم المعلوماتية معظمها فئة الشباب، كما اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين متغير الاجهزة والمعدات وبين الاداء المنظمي، وأن متغير المهارة والخبرة ظهر بنتيجة سالبة، واظهرت النتائج ارتفاع قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل الاسئلة التي تتعلق بالأجهزة والبرمجيات، وشبكات الاتصال ودقة قواعد البيانات لتكنولوجيا المعلومات مما يدل على ان هناك تأثير كبير لها في الاداء المنظمي، واظهرت النتائج ان مستوى الخبرة والمهارة لدى العاملين كانت ضعيفة ولم يكن لها تأثير في رفع مستوى الاداء المنظمي.

دراسة الخوالدة، والحنيطي (2008) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم (289). استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري، كما تم استخدام اختبار الانحدار لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وتحليل التباين الأحادي.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية (استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة ومدى ملاءمة معلومات النظام المستخدم، وتكامل المعلومات، وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم، والتدريب) والإبداع الإداري، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديمغرافية والوظيفية والإبداع الإداري باستثناء متغير الخبرة العملية، كما أظهرت النتائج عدم وجود مثل تلك العلاقة ما بين هذه المتغيرات واستخدام تكنولوجيا المعلومات باستثناء متغير الجنس.

ثانياً: الدراسات ذات الصلة بالأداء (المتغير التابع)

دراسة (العساف،2016)، بعنوان: أثر تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي : دراسة حالة في مطار عمان المدني

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في مطار عمان المدني، وتكمن مشكلة الدراسة في وجود ضعف في مستوى الاداء الوظيفي للموارد البشرية في المطارات الأردنية، ومن خلال طبيعة عمل الباحث في المطارات الاردنية، والملاحظات التي قام بها فقد كانت هناك فروق في مستوى الأداء الوظيفي بين فرد وآخر من نفس المستوى التعليمي والتدريبي في المطار موضوع الدراسة، كما أشارت التقارير السنوية التي يصدرها مسؤولي الجودة في مطار عمان المدني استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي تكون مجتمع الدراسة من كل من يشغل منصب مدير عام أو مدير، ورئيس قسم أو شعبة في مطار عمان المدني، والبالغ عددهم (42) موظف وموظفة. وقد تم حصر العاملين في الإدارة العليا من مدير عام أو مدير، والإدارة الوسطى من رئيس قسم أو شعبة أو وحدة، في مطار عمان المدني، وتم الاعتماد على اسلوب المسح (الحصر) الشامل. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر

لإستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على دقة أداء العاملين، وعلى مواظبة العاملين،وكمية العمل المنجز.

دراسة فياض (2015)، بعنوان: أثر التمكين على اداء العاملين في الشركات الصناعية في الاردن (دراسة حالة : الشركات الصناعيه في العاصمه عمان)

والتي هدفت إلى تحديد أثر التمكين على أداء العاملين في الشركات الصناعية في الأردن. وقد تمثلت مشكلة الدراسة في عدم وضوح أثر التمكين على أداء العاملين، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.أما عينة الدراسة فتم اختيار عينة بطريقة العينة العشوائية البسيطة حيث بلغ عدد العاملين والعاملات (1270) عاملاً وعاملة تم توزيع 1270 استبانة عليهم استرد منها 1250 استبانة صالحة للتحليل، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:يوجد اثر للتمكين في أداء العاملين في الشركات الصناعية في الأردن، ولا يوجد فروق لمتوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء تعزى للجنس في الشركات الصناعية، لا يوجد فروق لمتوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء تعزى للمؤهل العلمي ولعدد سنوات الخبرة في الشركات الصناعية.

دراسة الغامدي (2014) بعنوان: دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام

هدفت الدراسة للتعرف على دور التدريب و أثره في رفع كفاءة أداء الموظفين العاملين في القطاع العام في السعودية، وقد تطرقت مشكلة الدراسة لوجود انخفاض كبير في مستوى التدريب للموظفين وخصوصا ما بين المستويات الادارية المختلفة، ولقد استخدم الباحث وسائل جمع بيانات متعددة مثل الملاحظات الشخصية المباشرة وعمل عدد من المقابلات، وقد كانت عينة الدراسة تتكون من اربعون فرد موزعين على عدد من فروع ومكاتب الضمان الاجتماعي في منطقة الباحة، و توصل الباحث الى عدد من النتائج نذكر اهمها: الموافقة وتأكيد المبحوثين على الاهمية الكبيرة و الأثر الكبير للتدريب.

دراسة القاضي (2012) بعنوان: علاقة الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات: دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في الأردن

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية (نظام التعويض، التدريب والتطوير ومشاركة الموظفين) على الأداء في الجامعات الخاصة الأردنية. كما سعت الدراسة إلى بيان أثر أداء العاملين على أداء الجامعات الخاصة بشكل عام.

وقد استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف الدراسة, حيث تكون مجتمع الدراسة من الجامعات الخاصة الأردنية والتي يبلغ عددها (20) جامعة. أما عينة الدراسة فقد شملت (103) موظفين من جميع المستويات الادارية, وتم توزيع استبانة الدراسة على عينة الدراسة واسترد منها (92) استبانة صالحة للتحليل.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج, ومن أهمها: يوجد أثر للممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن، ويوجد أثر للممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية على أداء الجامعات الخاصة في الأردن؛ بينما لا يوجد أثر للمارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية باستثناء نظام التعويضات والحوافز في أداء الجامعات الخاصة في الأردن من خلال أداء العاملين كمتغير وسيط. أيضاً توصلت الدراسة إلى أنه يوجد ارتباط وثيق بين أداء الجامعات وأداء العاملين فيها وهذا يدل على أنه كلما تحسن أداء العاملين يتحسن أداء الجامعات ككل.

دراسة (السالم، 2011). بعنوان: أثر التمكين الإداري على الأداء الوظيفي في إدارة جوازات محافظة جدة

دراسة ميدانية هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين الإداري على الأداء الوظيفي في إدارة جوازات محافظة جدة. ولتحقيق هذا الهدف فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تقسيم الدراسة إلى جزئين: نظري وميداني وتناول الجزء النظري التعريف بالتمكين الإداري وأهم مقوِّماته (المعرفة والمهارة، الاتصال وتدفق المعلومات، الثقة التنظيمية، الحوافز، الثقافة التنظيمية، المشاركة والتفويض) ثم مفهوم الأداء الوظيفي. وأما في الجزء الميداني فقد استخدم الباحث الإستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة بلغت (312) مفردة من العسكريين (ضباط وضباط صف) العاملين بإدارة جوازات محافظة جدة، كما استخدم عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، وكذلك الإحصاء التحليلي (الإستدلالي) مثل قيمة مربع كاي (Chi–Square) للتحقق من صحة فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن التمكين الإداري المتمثل في مقوِّماته (المعرفة والمهارة، الاتصال وتدفق المعلومات، الثقة التنظيمية، الحوافز، الثقافة التنظيمية، المشاركة والتفويض) يؤثر على الأداء الوظيفي لموظفي إدارة جوازات محافظة جدة.

ثالثاً: الدراسات ذات الصلة والتي ربطت بين تكنولوجيا المعلومات وبين الأداء

دراسة الطهراوي (2007) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية:دراسة ميدانية

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في الجمارك الأردنية، وكذلك تأثيرها في الأداء الكلي لدائرة الجمارك الأردنية (تحسيناً، وتطويراً، وسرعة انجاز، ودقةً في تنفيذ المهمات) . شملت عينة الدراسة (250) موظفاً،أي ما نسبته (20%) من موظفي الدائرة ولكافة المستويات الإدارية من أصل (1246)موظفاً حسب التقرير السنوي (2006) لدائرة الجمارك، بعد استبعاد موظفي الفئة الرابعة البالغ عددهم (889) موظفاً وبنسبة (% 39.81) لكونهم أقل الفئات تعاملا مع الحاسوب، وكذلك تم استبعاد موظفي المياومة البالغ عددهم (98) موظفا وبنسبة (% 4.39) لعدم تعاملهم مع الحاسوب بشكل تام. كما استخدمت استبانة وسيلة للحصول على البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية، وإلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين وسائل تحصيل الإيرادات.

دراسة التمياط (2007) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات السعودية ودرجات أهميتها والتعرف على إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات ومدى فعالية هذه الإدارات والتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات، واختبار الفروق في درجات أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية إدارة الموارد البشرية حسب بعض الخصائص الشخصية والوظيفية، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات ولفقرات درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية واستخدام تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات المختلفة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، وإلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الإنترنت وفاعلية إدارة الموارد البشرية، كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية التالية (العمر،المؤهل العلمي، الخبرة العملية،والوظيفية).

دراسة عبد الجواد (2005) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، نوعية الأداء، سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء، وتبسيط العمل.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة فرضياتها فقد تم اختيار عينة مكونة من (501) موظف تمثل ما نسبته (11%) من مجتمع الدراسة البالغ عدد العاملين فيه 5580 موظفاً. فقد تم توزيع استبانة الدراسة على العاملين من الفئات الأولى والثانية والثالثة في مراكز (6) وزارات أردنية في مدينة عمان، وقد تم توزيع (501) استبانة واستبعاد (10) استبانات لعدم صلاحيتها وبذلك فقد اعتمد (491) استبانة لأغراض التحليل الإحصائي. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

2-4-2 الدراسات باللغة الأجنبية:

أولاً: الدراسات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات(المتغير المستقل)

دراسة Mashhour & Zaatreh (2008) بعنوان:

A Framework for Evaluating the Effectiveness of Information Systems at Jordan Banks: An Empirical Study

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيف أن الاستثمار في نظم المعلومات في المصارف التجارية الأردنية يسهم في فاعلية نظم المعلومات المحاسبية .بالإضافة إلى القيام بقياس العوامل التي تحدد فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الرئيسة في الأردن.

تكونت عينة الدراسة من المصارف التجارية الأردنية والبالغ عددها (12) وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحاسبية تؤثر بشكل كبير على أداء تلك المصارف وأنها تؤثر على مستوى التنافسية بين المصارف عينة الدراسة.

دراسة Dawson & Mahdi (2007) بعنوان:

The Introduction of IT in the Commercial Banking Sector of Developing Countries: Voices from Sudan

هدفت الدراسة إلى بحث تأثير عملية التغير التكنولوجي على متخذي القرارات ومواقفهم في البنوك التجارية. وقد توصلت الدراسة إلى حاجة المديرين العامين للبنوك ومديري أقسام تكنولوجيا المعلومات للتعاون على عمل استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وتأمين مصادر التمويل والعاملين لتحقيق النجاح. كما توصلت الدراسة إلى ضرورة استبدال الأعمال التقليدية اليدوية بنظام الكمبيوتر المحوسبى لمواكبة تحديات البيئة الخارجية والمنافسة.

دراسة Hedelin & Allwood (2002) بعنوان:

IT and Strategic Decision Making

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات عند اتخاذ القرار في العمل، وقد تم توزيع استبانة الدراسة على عينة مؤلفة من 41 مديراً تنفيذياً، في شركات ومؤسسات خاصة وحكومية في السويد.

وقد تم التوصل إلى أن ضعف إدارة المعرفة يعد من أبرز عوائق دعم عملية اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى عوائق أخرى مثل صعوبة الوصول، الدقة، والثقة بالمعلومات المستخرجة من

أنظمـة تكنولوجيـا المعلومـات. كمـا أن هـذه الأنظمـة لا تسـاعد فـي تـوفير التفاعـل الاجتمـاعي الضروري لاتخاذ القرار.

ثانياً: الدراسات ذات الصلة بالأداء (المتغير التابع)

دراسة (Kasim, 2012) بعنوان:

The Relationship of Knowledge Management practices, Competences and the Organizational Performance of Government Departments in Malaysia .

هـدفت التعـرف إلـى الـدور الهـام لممارسـات إدارة المعرفـة فـي تحسـين الأداء وكفـاءة مؤسسات القطاع العام فـي ماليزيـا. ومحاولـة عرض كيفيـة تحسين الأداء الـوظيفي الحكـومي مـن خلال تطبيق إدارة المعرفة.

وقد استخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي, حيث تشكل مجتمع الدراسـة مـن جميع المدراء العاملين في الوزارات الحكومية الماليزية والتـي يبلـغ عددها (28) وزارة, ولقد تـم أخذ عينة عشوائية منتظمة بلغت (500) مديراً من مجتمع الدراسة الكلي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المعرفة وكفاءة الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية الماليزية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الادارة العليا تلعب دوراً كبيراً ومهماً في فعالية الأداء الوظيفي وتطبيق ممارسات إدارة المعرفة.
- بينت الدراسة أن الوزارات الحكومية الماليزية المبحوثة تملك بنية تحتية مناسبة لتطبيق إدارة المعرفة مما يسهم بشكل واضح في تحسين الأداء الوظيفي.

دراسة: (Abdelgadir & Elbadri, 2010) بعنوان:

Training Practices of Poland Banks: An Appraisal and Agenda for Improvement

هـدفت الدراسـة التعـرف علـى اثـر الممارسـات التدريبيـة فـي البنـوك البولنديـة علـى تطـوير العنصر البشري ، لقد قام الباحثان بجمع البيانات اللازمـة للتعرف علـى هدف الدراسة من (30) بنك تجاري عامل في بولندا ، وقـام الباحثـان بعمـل استبانة بهدف جمـع المعلومـات وقد توصـلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر اهمها ان عدد كبير من البنوك العاملة في بولندا التي شملها عنية الدراسة لا تتعرف الى المتطلبـات التدريبيـة عنـد المـوظفين و لا تلبيهـا اثنـاء عمليـة التخطـيط للبرامج التدريبية ، كما توصلت الى تجاهل القائمين على العملية التدريبية بتقييم النتـائج و التغذيـة

الراجعة من المتدربين ، ولقد أوصت الدراسة بأهمية معرفة أثر التدريب وتقييم نتائجه على الموظفين المتدربين كما أوصت الدراسة بأهمية تخطيط و تصميم البرامج التدريبية بناءاً على الحاجات الفعلية للمتدربين حتى تصل العملية التدريبية لأهدافها المنشودة .

ثالثاً: الدراسات ذات الصلة والتي ربطت بين تكنولوجيا المعلومات وبين الأداء

دراسة:(Bravo, et. at , 2014) بعنوان:

Information systems and performance: the role of technology, the task and the individual

تطلُب المنظمات من الأفراد أداء جيدا لتحقيق أهدافها، ونظرا لتزايد توافر التكنولوجيا، يصبح من الضروري فهم الأداء في سياق نظم المعلومات؛ بيد أن مسارات البحوث التي تدرس الأداء (مثل علم النفس الصناعي أو أثر التكنولوجيا على الأداء) تركز أساسا على عنصر واحد (الفرد أو التكنولوجيا)، ومن وجه النظر المنظمية فإن العناصر الثلاثة (التكنولوجيا والفرد والمهمة) وعلاقاتهم مع بعضها البعض لشرح الأداء، ومن وجه النظر هذه، قام الباحثون بتطوير هذا للبحث حيث يحدد الفرد (المعرفة بالمهمة والتكنولوجيا) والمهمة (السهولة) والتكنولوجيا (الفائدة والسهولة) عوامل الأداء؛ وتأسيس الروابط والعلاقات بين هذه العوامل.

لقد جمعت البيانات من 246 فردا وتبين النتائج أن تلك الروابط والعلاقات المقترحة كانت هامة، وتسلط هذه الدراسة الضوء على أن الإدارة يجب أن تأخذ في الاعتبار جميع العناصر الثلاثة لتعزيز الأداء، كما تشدد الدراسة على العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار هذه العناصر. وقد لا يتم حل الافتقار إلى التحسن في الأداء بعد الأخذ بنظام المعلومات بمجرد معالجة سمات التكنولوجيا ولكن أيضا عن طريق تبسيط المهام أو مراجعة الثغرات في المعارف لدى المستخدمين.

4-4-2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة عدداً من الموضوعات كدراسةعبد الجواد (2005) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن".الطهراوي (2007) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية: دراسة ميدانية".التمياط (2007) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية".الخوالدة، والحنيطي (2008) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية".

بينما تناولت الدراسة الحالية تكنولوجيا المعلومات واثرها على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن، وهو ما لم تتناوله دراسة سابقة كما ورد الباحثة من ادارة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي مما يعد إضافة جديدة للمكتبة العربية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3-1 مقدمة

تهدف هذه الدراسة للكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ويصف هذا الفصل عرضاً للمنهجية المستخدمة والتي تتضمن مجتمع وعينة الدراسة وأساليب جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي.

3-2- تصميم أداة الدراسة

تناولت الدراسة الحالية، تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل، وتم قياس من خلال ثلاثة أبعاد، هي:

(أ) أجهزة وبرمجيات (ب) قواعد البيانات (ج) شبكات الاتصال، وقد اعتمدت الباحثة على دراسة كل من (الجبوري،2009)، و(الدليمي، 2009)، لتحديد هذه الأبعاد.

وأداء العاملين كمتغير التابع وتم قياس من خلال (18) فقرة شملت خمسة أبعاد للإداء، هي: سرعة الأداء، والجودته، والدقته، وحجمه, مستندة إلى دراسة(2001) Torder لتحديد هذه الأبعاد.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، لدراسة المجتمع، شملت الدراسة جميع المظفين العاملين في المديرية العامة لمؤسسة الضمان الاجتماعي، تم قياس متغيرات أبعاد الدراسة باستخدام استبانه للحصول على البيانات اللازمة للدراسة.

أما بالنسبة للمعالجة الإحصائية، فقد استخدم الأساليب الإحصائية الآتية: التحليل الإحصائي الوصفي، ومعاملات الارتباط والانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).

3-3 مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين والبالغ عددهم (1400) موظفاً وموظفة في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي، (مقابلة مع مساعد عام الضمان الاجتماعي، يوم الثلاثاء الموافق (2017/3/21).

أما بالنسبة لنوع عينة الدراسة؛ فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة الميسرة، وأما بالنسبة لكيفية تحديد حجم العينة؛ فقد قامت الباحثة بتوزيع (25) استبانه على عينة استطلاعية لحساب حجم العينة المناسب للمجتمع، وأظهرت النتائج أن قيمة الانحراف المعياري للعينة

الاستطلاعية تساوي: 0.3 واختبار الفرصيات عند مستوى دلالة 0.05 وعلى ضوء ذلك، تم حساب قانون omosekarn حجم العينة، كما يلي:

$$n = \frac{\delta^2 * z^2}{\alpha^2}$$

حيث أن:

α نسبة الخطا المسموح به وهي 0.05

Z القيمة المعيارية المقابلة لنسبة الخطاء وتساوي 1.96

ϭ الانحراف المعياري

$$n \frac{0.3^2 \times 1.96^2}{0.05^2} = 138$$

قامت الباحثة بتوزيع (138) استبانة على العاملين في الضمان الاجتماعي استرد منها (115) استبانة، وبعد مراجعة الاستبانات تبين أنه يوجد (7) استبانات غير صالحة للتحليل الاحصائي، وبناءً على ذلك؛ بلغت الاستبانات الصالحة للتحليل (108) استبانات تمثل عينة العاملين المستجيبين من مجتمع الدراسة؛ والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول رقم (1)توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصيةوالوظيفية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	67	62.0
	انثى	41	38.0
	المجموع	108	100.0
المستوى التعليمي	دبلوم كلية مجتمع فأقل	42	38.9
	بكالوريوس	43	39.8
	دراسات عليا	23	21.3
	المجموع	108	100.0
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	36	33.3
	25 إلى أقل من 30 سنة	20	18.5
	30 إلى أقل من 40 سنة	25	23.1
	40 سنة فأكير	27	25.0
	المجموع	108	100.0
عدد سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	25	23.1
	من 5 الى اقل من 10 سنوات	17	15.7
	من 10الى اقل من 15 سنة	12	11.1
	أكثر من 15 سنة	54	50.3

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
	المجموع	108	100.0
المسمى الوظيفي	مدير	2	1.9
	مساعد مدير	4	3.7
	نائب مدير	5	4.6
	موظف	97	89.9
	المجموع	108	100.0

أظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور في المديريات المبحوثة قدبلغت(62%). في حين بلغت نسبة الإناث (38%).

فيما يتعلق بتوزيع الأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، فيشير الجدول رقم (1) إلى أن ما نسبته (39.8%) من الموظفين العاملين في المديرية العامة للضمان الاجتماعي، يحملون الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس)، أما من حملة الدراسات العليا، فقد بلغت نسبتهم (21%)، في حين بلغت نسبة من هم حملة درجة دبلوم كلية المجتمع فأقل(38.9%). كما يشير الجدول رقم (1) إلى أنه لم يكن هناك أي تمثيل لحملة شهادة الثانوية العامة في وحدة التحليل.

أما عن توزيع الأفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية، فيشير الجدول رقم(1) إلى أن نسبة الموظفين العاملين في المديرية العامة للضمان الاجتماعي في عينة الدراسة، الذين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (40) سنة فأكثر، قد بلغت (25%)، في حين بلغت نسبتهم في الفئة العمرية (30-40)سنة (23.1%). وبلغت نسبته من في عينة الدراسة في الفئة العمرية لفئة 25- الى اقل من 30سنة (18.5%). في حين بلغت نسبتهم في عينة الدراسة في الفئة العمرية (25)سنة فأقل(33.3%)، ويدل هذا التوزيع على أن متوسط أعمار الموظفين العاملين في المديرية العامة للضمان الاجتماعي في عينة الدراسة من فئة الشباب.

أما من حيث توزيع المستجيبين، حسب عدد سنوات الخبرة في وظائفهم الحالية، فإن النتائج الواردة في الجدول رقم (1)، تشير إلى أن ما نسبته (23.1%) من أفراد العينة يمتلكون خبرات تعادل أقل من (5) سنوات، والذين تتراوح خبرتهم ما بين (من 10 إلى أقل من 15) سنوات (15.7%). أما نسبة الذين تزيد خبرتهم أو تعادل (15) سنة، فقد بلغت (50.3%).

في حين بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (89.9%) للمسمى الوظيفي (موظف)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (1.9%) للمسمى الوظيفي (مدير).

عموماً، يمكن تلخيص النسب السابقة بأن أفراد العينة، مشرفين ومديرين بمستوى إداري، وخبرة وتأهيل عالٍ.

4-3 جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين من مصادر البيانات هما المصادر الأولية والمصادر الثانوية وكما يلي:

البيانات الثانوية: تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة للأدبيات من كتب ودوريات ودراسات سابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس الجزء الثاني والثالث من الدراسة، وعلى الشكل التالي: (درجة 5) لـ(موافق بشدة)، (درجة 4) لـ(موافق)، (درجة 3) لـ(موافق بدرجة متوسطة)، (درجة 2) لـ(غير موافق)، (درجة 1) لـ(غير موافق تماما).

البيانات الأولية: قامت الباحثة بتطوير استبانة كوسيلة لجمع البيانات الأولية ،وذللك بعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات ذات العلاقة

المقياس:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد مستوى الإجابات في أداة الدراسة، وذلك بوضع إشارة (✓) للإجابات التي تعكس درجة موافقتهم، ولتقدير صدق مستوى الإجابات على مجالات الدراسة من وجهة نظر العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، تم تعديل المقياس من (3-5) كما هو مبين في الجدول (2).

الجدول رقم (2) المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل بعد وعبارة للاستبانة

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
اقل من 2.34	**منخفضة**
اقل من 3.68	**متوسطة**
(5) – (3.68)	**عالية**

كما تم تحديد ثلاثة مستويات هي (مرتفع، ومتوسط، ومنخفض) عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في مخطط الدراسة وذلك بناء على المعادلة الآتية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل)/عدد المستويات

$1.33 = 3/4 = 3/(1-5)$

5-3 أسلوب الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعد هذا المنهج مناسباً لإعطاء صورة دقيقة، ورصيد إضافي من الحقائق والمعارف التي تتعلق بالموضوع مما يؤدي إلى فهم هذه الدراسة، والتي تأتي للكشف عن اثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وبناء على ما سبق تم الاعتماد على المسح المكتبي بهدف الاطلاع الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة بغرض تغطية الجانب النظري والاطلاع على المجلات العلمية المتخصصة، أما الجانب الميداني فقد تمت تغطيته من خلال استخدام المجلات العلمية المتخصصة، ومن خلال استخدام استبيان خاص يهدف لتحقيق أهداف الدراسة، ويهدف لاختبار الفرضيات، كما تم الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وهو برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل بيانات الدراسة.

6-3 أداة الدراسة:

لتحقيق هدف هذه الدراسة والتي يتمثل بالكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ولجمع البيانات من عينة الدراسة، قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة استناداً إلى الدراسات السابقة كدراسة الجبوري (2009) والدليمي (2009) ودراسة (2001) Torder ، حيث تتضمن الأداة جزأين:

الجزء الأول: يحتوي على معلومات عامة متعلقة بالعوامل الديموغرافية، والمتمثلة في (الجنس، وعدد سنوات الخدمة، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: أسئلة الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، وتضمن ثلاثة أبعاد، هي:

(أ) أجهزة وبرمجيات (ب) قواعد البيانات (ج) شبكات الاتصال، وقد تم الإفادة من دراسة كل من (الجبوري،2009)، و(الدليمي، 2009)، في صياغة فقرات الخاصة بهذه الأبعاد، بعد إعادة صياغتها وبما يتناسب مع الدراسة الحالية.

ثانياً: المتغير التابع (أداء العاملين) شمل خمسة أبعاد للإداء، هي: سرعة الأداء، وجودته، ودقته، وحجمه، حيث تم الإفادة من دراسة دراسة(2001) Torder وتم قياسه من خلال (18) فقرة بعد إعادة صياغتها وبما يتناسب مع الدراسة الحالية.

3-7 قياس متغيرات الدراسة:

- المتغيرات المستقلة:

تكنولوجيا المتعلومات: وتتمثل بثلاثة عناصر هي:

الأجهزة والبرمجيات: وتم قياسها بالعبارات من (1-6)

قواعد البيانات: وتم قياسها بالعبارات من (7-10)

شبكات الاتصال: وتم قياسها بالعبارات من (11-14)

- المتغيرات التابعة:

أداء العاملين: وتم قياسه من خلال الفقرات من(15-32)

سرعة الأداء: وتم قياسه من خلال الفقرات من(15-18)

جودة الأداء: وتم قياسه من خلال الفقرات من(19-24)

دقة الأداء: وتم قياسه من خلال الفقرات من(25-28)

حجم الأداء: وتم قياسه من خلال الفقرات من(29-32)

3-8 إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد التحقق من وجود جميع الشروط التي تلزم لتطبيق الدراسة بشكل صحيح، من حيث الاعدادات والبيانات والتحقق من الصدق والثبات وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وبعد الحصول على موافقة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، قامت الباحثة بتوزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة، وتم جمع البيانات بعد تقديم الشكر لكل من تعاون في إتمام هذه المهمة، وبعد إعلام أفراد العينة بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة، وأنها لم تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وقد تم استرداد الاستبانات وفرزها لإدخال بيانات الحاسوب تمهيداً لإجراء المعالجة الإحصائية التي تلزم لها.

3-9- المعالجة الإحصائية

ولتحقيق أغراض الدراسة وللتحقق من فرضياتها فقد قام الباحثة بالاستعانة بالأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية، وذلك بإدخالها في الحاسوب، فقد استخدم الباحثه الأساليب الإحصائية التالية:

- تم احتساب**النسب المئوية، والتكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية** لفقرات الاستبانةالمختلفة لعرض، وتبويب، وقراءة أهم ملامح وخصائص الأفراد المشاركين، وتركيبها، ومعرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات، ومستوى أداء العاملين. حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية لكل سؤال من الأسئلة المكونة للبعد الواحد كل على حِده، ثم بعد ذلك تجميع هذه المتوسطات لحساب المتوسط الحسابي الكلي (العام) للبعد.ويبين الجدول رقم (3) معيار مقياس التحليل الذي تم على أساسه تحليل قيم المتوسط الحسابي.

- معامل كرونباخ ألفا لاستخراج معامل الثبات(للتحقق من ثبات أداة الدراسة وثبات تطبيقها).

- اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، وذلك باستخدام اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test).

- اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF: واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)

- الانحداد المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة ولمعرفة أثر مجالات تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.

ولقد استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences- SPSS)في إجراء هذه الاختبارات.

3-10 الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة:

تم إخضاع أداة القياس (الاستبانة) لاختباري الصدق والثبات:

(1)اختبار صدق أداة القياس (Instrument Validity) عرضت الباحثه الاستبانة الأولية على الأستاذ المشرف لمناقشة فقراتها المختلفة، أيضاً تم عرضها على عدد من الأساتذة المحكمينفي جامعة آل البيت، وعدد من الأساتذة المحكمينفي الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة، وتم الأخذ بملاحظاتهم على فقرات الاستبانة للتأكد من فهم المبحوثين للعبارات والألفاظ المستخدمة ودرجة وضوحها، مما جعل هذه الاستبانة تصل إلى درجة عالية من الصدق الظاهري بحيث يستطيع الباحثه الاعتماد عليها، حيث استهدفت العاملين في المديرية العامة للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

(2) اختبار ثبات أداة القياس(Instrument Reliability) تم استخدام اختبار كرونباخ - ألفا (Cronbaches Alpha) لاختبارها، بهدف التحقق من التجانس أو الاتساق الداخلي لأداة القياس والتأكد من ثباتها، ويقصد بثبات أداة الدراسة استقراء النتائج واعتماديتها وقدرتها على التنبؤ إلى أي مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبيان إذا طبق أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة، وقد تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) إذ يقيس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يمكن تفسير ألفا بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويدل ارتفاع قيمته على درجة ارتفاع الثبات ويتراوح ما بين (0 و 1) وتكون قيمته مقبولة عند (60% وما فوق) وفي دراسات أخرى تكون مقبولة عند (70% فما فوق).

ويظهر الجدول رقم (3) أبرز نتائج هذا الاختبار.

الجدول (3):- معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

البعد	الفا
الأجهزة والبرمجيات	0.91
قواعد البيانات	0.91
شبكات الاتصال	0.93
تكنولوجيا المعلومات ككل	0.80
أداء العاملين ككل	0.93
الأداءالكلي	0.95

وبالنظر لقيم معاملات كرونباخ ألفا في الجدول (3) تعتبر النتائج الواردة فيه مرتفعة ومطمئنة وتشير إلى ثبات أداة القياس العلمي العالي في قياس مجالات تكنولوجيا المعلومات مجال أداء العاملين ككل.

الفصل الرابع
التحليل الاحصائي وعرض النتائج

الفصل الرابع
التحليل الاحصائي وعرض النتائج

تضمن هذا الفصل الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وعرضاً لفرضيات الدراسة واختباراً لها كل على حده.

4-1 تحليل بيانات الدراسة

الإجابة عن التساؤل الأول والذي ينص على: ما مستوى اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المديرية العامة للمؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟

وللإجابة عنه قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مستوى تكنولوجيا المعلومات.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال)، الجدول رقم (4) يوضح ذلك.

جدول (4):الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير المستقل

المجالات	الأوساط الحسابية	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
الأجهزة والبرمجيات	3.89	0.85	مرتفعة	1
قواعد البيانات	3.77	0.83	مرتفعة	2
شبكات الاتصال	3.20	0.84	متوسطة	3
تكنولوجيا المعلومات ككل	3.62	0.84	متوسطة	

يتضمن الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات ككل بلغ (3.62)، كما يلاحظ من الجدول أن بعدين جاءا بمستوى مرتفع وهما الأجهزة والبرمجيات بمتوسط حسابي (3.89) في المرتبة الأولى، وجاء بعد قواعد البيانات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(3.77) وفي المرتبة الأخيرة جاء البعد شبكات الاتصال بمتوسط حسابي (3.20) وبمستوى متوسط.

يتبين من إجابات أفراد عينة الدراسة أن هناك اهتمام متوسط من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات، خاصة فيما يتعلق باستخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وأن مستوى الاهتمام بشبكات الاتصال كان بدرجة متوسطة.

كما قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات وفيما يلي عرض ذلك:

- أجهزة وبرمجيات:

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات مجال أجهزة وبرمجيات الجدول رقم (5).

جدول (5)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال أجهزة وبرمجيات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تتوافر الحواسيب في المؤسسة بعدد كاف	3.55	0.72	5	متوسطة
2	تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها	4.01	0.80	3	مرتفعة
3	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية.	3.22	0.82	6	مرتفعة
4	تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحوسبة	4.44	1.00	1	مرتفعة
5	تمتلك المؤسسة أجهزة ومعدات تمكنها من أن تكون رائدة في عملها	3.98	0.85	4	مرتفعة
6	الأجهزة الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة.	4.12	0.88	2	مرتفعة
	الوسط الحسابي ككل ككل	**3.89**			**مرتفعة**

يتضح من الجدول رقم (5) أن مستوى استخدام الأجهزة والبرمجيات جاء بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (3.89) وتروواحت المتوسطات الحسابية بين (3.22-4.44) أن اعلى فقرة كانت الفقرة رقم (4) والتي تنص على تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحوسبة ، بمتوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري (1.00) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (3) والتي تنص على "تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية" ، بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (0.82) وبدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان مؤسسة الضمان الاجتماعي تسعى لاستخدام التقنيات الحديثة في تطوير عملها، كما تسعى لاستخدام البيانات والبرمجيات المناسبة في تطوير عملها.

- **مجال قواعد البيانات:**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات مجال قواعد البيانات بحسب الجدول رقم (6).

جدول (6)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال قواعد البيانات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
7	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل العاملين في المؤسسة	3.80	0.83	3	مرتفعة
8	تتوفر الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات	3.33	0.86	4	متوسطة
9	يتم مراجعة البيانات وتحديثها باستمرار	3.90	0.77	2	مرتفعة
10	تحرص المؤسسة على انتقاء البيانات المفيدة لها من غير المفيدة قبل معالجتها	4.06	0.85	1	مرتفعة
الوسط الحسابي ككل		**3.77**			**مرتفعة**

يتضح من الجدول رقم (6) أن مستوى استخدام قواعد البيانات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي جاء بدرجة مرتفعة، وأن اعلى فقرة كانت الفقرة رقم (10) والتي تنص على تحرص المؤسسة على انتقاء البيانات المفيدة لها من غير المفيدة قبل معالجتها ، بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.85) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (8) والتي تنص على تتوفر الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات ، بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.86) وبدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تسعى للحصول على التميز من خلال الاستفادة من تكنلوجيا المعلومات بكل ما فيها بما يطور العمل فيها من أجهزة وتكنولوجيا وبيانات.

- مجال شبكات الاتصال:

حسبت المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات مجال شبكات الاتصال بحسب الجدول رقم (7).

جدول (7)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال شبكات الاتصال

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
11	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	3.55	0.66	2	متوسطة

12	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.	3.82	0.99	1	مرتفعة
13	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	2.33	0.84	3	منخفضة
14	تمتاز إدارة تكنولوجيا المعلومات المحوسبة في المؤسسة بمقدرتها على تنفيذ برامجها وخططها بكفاءة عالية.	3.11	0.87	4	متوسطة
	شبكات الاتصال ككل	3.20			متوسطة

يتضح من الجدول رقم (7) أن مستوى استخدام شبكات الاتصال في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي جاء بدرجة متوسطة، أن اعلى فقرة كانت الفقرة رقم (12) والتي تنص على تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.، بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.99) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (13) والتي تنص على تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها. بمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (0.84) وبدرجة منخفضة.

نتائج السؤال الثاني والذي ينص على: ما مستوى اثر أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن؟

تمثل لجداول (8 -12) أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرالتابع ويشمل لأداء العاملين للفقرات (سرعة الأداء جودة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء)، كما هو مبين في الجدول (8) كما يلي.

جدول (8):- المتوسطات الحسابية والانحرافات لأبعاد المتغير التابع

	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**
سرعة الأداء	**3.20**	**0.65**

جودة الأداء	**3.75**	**0.81**
دقة الأداء	**3.87**	**0.85**
حجم الأداء	**3.70**	**0.75**
أداء العاملين ككل	**3.71**	**0.78**

من الجدول رقم (8) يتضح بان معاملات الالتواء كانت اقل من القيمة 1 مما يشير البيانات الدراسة تتوزع بشكل طبيعي، كما ان قيم معاملات التفلطح كانت جميعها اقل من القيمة3 ، كما تبين أن المتوسط الحسابي لأبعاد أداء العاملين بلغ (3.71) مما يدل على مستوى مرتفع من التبني، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.20- 3.95) كما يلاحظ من الجدول أن بعد واحد جاء بمستوى متوسط وهو بعد سرعة الأداء بمتوسط حسابي (3.20) وجاءت الابعاد الأخرى بمستويات مرتفعة.

كما قام الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات كل بعد من أبعاد أداء العاملين وفيما يلي عرض ذلك:

- مجال سرعة الأداء:

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات مجال سرعة الأداء بحسب الجدول رقم (9).

جدول (9)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال سرعة الأداء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
15	يتم انجاز الواجبات المطلوبة مني في مواعيدها.	**4.01**	**0.66**	1	مرتفع
16	تصميم الهيكل التنظيمي يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل	**3.22**	**0.55**	2	متوسط
17	تحدد الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة انجاز الأعمال	**3.11**	**0.80**	3	متوسط
18	يتم إنجاز مهام العمل حسب أولويتها	**2.44**	**0.60**	4	منخفض

سرعة الأداء ككل	**3.20**			متوسط

يتضح من الجدول رقم (9) أن مستوى أداء العاملين على مجال سرعة الأداء بلغ (3.20) وبدرجة متوسطة وأن اعلى فقرة كانت الفقرة رقم (15) والتي تنص على يتم انجاز الواجبات المطلوبة مني في مواعيدها ، بمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (0.66) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (18) والتي تنص على يتم إنجاز مهام العمل حسب أولويتها ، بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.66) وبدرجة منخفضة، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي يقومون بتأدية الاعمال بالسرعة المطلوبة وفي الوقت المحدد وبما يعود على المؤسسة بالفائدة والنفع وأنه لا يتم انجاز الاعمال والمهام حسب أولويتها.

- مجال جودة الأداء:

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات مجال جودة الاداء بحسب الجدول رقم (10).

جدول (10)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال جودة الاداء

الرقم	**الفقرة**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**الترتيب**	**المستوى**
19	تعد العلاقة بين العاملين في المؤسسة والمراجعين متميزة	4.10	0.86	1	مرتفع
20	يتم إنجاز الواجبات وفقاً للإجراءات الموضوعية	4.00	.81	2	مرتفع
21	تقوم المؤسسة بمتابعة جودة الأداء	3.99	0.70	3	مرتفع
22	عدد الشكاوي حول أداء العاملين قليلة.	3.96	0.88	4	مرتفع
23	تمتلك المؤسسة مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقاً لما تحتاج إليه	3.90	0.86	5	مرتفع
24	تمنح المؤسسة الحوافز والمكافآت للموظفين المتميزين ولذوي الأفكار الخلاقة والمبدعة.	3.75	0.77	6	مرتفع
	جودة الأداء ككل	3.95			مرتفع

يتضح من الجدول رقم (10) أن مستوى أداء العاملين على بعد جودة الأداء كان بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وأن اعلى فقرة كانت الفقرة رقم (23) والتي تنص على تعد

العلاقة بين العاملين في المؤسسة والمراجعين متميزة ، بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.86) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (28) والتي تنص على تمنح المؤسسة الحوافز والمكافآت للموظفين المتميزين ولذوي الأفكار الخلاقة والمبدعة ، بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة مرتفعة، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تحرص على جودة الأداء من خلال المراقبة والمتابعة والتميز وتحسين أداء العاملين.

- مجال دقة الأداء:

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات مجال دقة الاداء بحسب الجدول رقم (11).

جدول (11)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال دقة الأداء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
25	أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهامي	4.00	0.82	1	مرتفعة
26	تتسم إجراءات العمل بالمرونة والبعد عن	3.88	0.82	2	مرتفعة
27	يتميز الأداء بالحد الأدنى من الأخطاء.	3.80	0.85	3	مرتفعة
28	لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي	3.78	0.90	4	مرتفعة
	دقة الأداء ككل	3.87			مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (11) أن مستوى أداء العاملين على بعد دقة الأداء جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وأن اعلى فقرة كانت الفقرة رقم (29) والتي تنص على أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهامي ، بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.82) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (32) والتي تنص على لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.90) وبدرجة مرتفعة، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تسعى لتحسين أداء العاملين من خلال مراقبة تقيدهم بالعمل، وتزويد العاملين بجميع متطلبات العمل يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي.

- مجال حجم الأداء:

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات مجال حجم العمل بحسب الجدول رقم (12).

جدول (12)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال حجم الأداء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
29	يتم التخطيط للعمل قبل أدائه.	3.80	0.84	2	مرتفع
30	يتناسب حجم العمل الموكل إلي مع قدراتي	3.55	0.71	3	متوسط
31	يتم إنجاز العمل وفقاً لما خطط له.	3.44	0.70	4	متوسط
32	يعمل المسؤولين على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم العمل المنجز.	4.02	0.76	1	مرتفع
	حجم العمل ككل	3.70			مرتفع

يتضح من الجدول رقم (12) أن مستوى أداء العاملين على بعد حجم العمل كان بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.70) وأن اعلى فقرة كانت الفقرة رقم (36) والتي تنص على يعمل المسؤولين على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم العمل المنجز، بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.84) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة (35) والتي تنص على يتم إنجاز العمل وفقاً لما خطط له..بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.76) وبدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تهتم بالوقت كثيرا لانجاز المهمات المطلوبة منها ضمن الوقت المحدد وبما يعود بالفائدة على المؤسسة ويؤدي الى تقديم الخدمات، كما ان الموظفين في المؤسسة يعملون وبكل جهد لانجاز المهمات المطلوبة منهم في الوقت المحدد، وكما هو معلوم فقد نال عامل الوقت النصيب الاهم في الفكر الاداري لما له من أثر على انجاز الاعمال في الوقت المحدد وكما خطط لها.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الفرضيات

مناقشة نتائج الفرضيات

اختبار الفرضيات:

الإجابة عن التساؤل الرئيس الثالث وفروعه والذي ينص على: هل يوجد أثر لاستخدام شبكات الاتصال على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل، فقد تم بناء الفرضية العدمية الرئيسة الآتية، والتي انبثق عنها ثلاثة فرضيات عدمية فرعية، وتم اختبارها، وهي كما يلي:

الفرضية الرئيسية العدمية الأولى: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي العاملة في الأردن.

للتحقق من أثر كل مجال من مجالات تكنولوجيا المعلومات، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لمعرفة إن كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)،الذي يتطلب التحقق من ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدارالخطرالمتعدد،من خلال إجراء بعض الاختباراتالقبلية(واختبارالطبيعية لكل متغيرمستقل وللمتغيرالتابع،واختبارالقوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم) قبل البدء في تطبيق الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة، كما هو موضح فيما يلي:

اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم: وتم ذلك من خلال ما يلي:

- **اختبار الارتباط الخطي:** تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين(VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذا الاختبار، مع العلم أنه من الضروري عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح لابد أن يكون من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصل عليها مدرجة في الجدول رقم (14) كالآتي:

الجدول رقم (13)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

البُعد	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)
الأجهزة والمعدات	0.726	1.377
قواعد البيانات	0.674	1.483
شبكات الاتصال	0.670	1.493

يظهر من الجدول (13) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة أقل من (10)، حيث تراوحت بين (1.493-1.377)، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (**Tolerance**) لجميع المتغيرات المستقلة أكبر من (0.05) حيث تراوحت قيمة بين (0.725-0.74)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة، وهذا يعزز إمكانية استخدامها جمعها في النموذج، وبُعد إدخال المتغيرات المستقلة في تحليل الانحدار الخطي المتعدد، التي تستخدم لمعرفة أي من المتغيرات المستقلة لها أثر دال إحصائيا على المتغير التابع، وكذلك معرفة النسبة المئوية لذلك الأثر إن وجد.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي العاملة في الأردن، وفيما يلي عرض النتائج.

Regression

Variables Entered/Removed

Method	**Variables Removed**	**Variables Entered**	**Model**
Enter		الأجهزة والبرمجيات قواعد البيانات شبكات الاتصال	1

All requested variables entered.
Dependent Variable: أداء العاملين

جدول رقم (14) نتائج اختبارات الارتبط ومعامل التغيير

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	AdgR^2	R^2	R	Model
.34435	0.179	.191	.437[a]	1

aالأجهزة والبرمجيات و قواعد البيانات شبكات الاتصال Predictors:
(Constant)

جدول رقم (15)
نتائج اختبار صلاحية النموذج

Sig.	F	Mean squares	Df	Sum of Squares	Model
.000[a]	15.611	1.851	4	7.404	Regression 1
		0.119	103	31.304	Residual
			107	38.708	total

Predictors: (Constant),الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات شبكات الاتصال
Dependent Variable: أداء العاملين

Coefficient(16)

SIG	T	standardized Coefficient	UN-standardized Coefficient		Model
		Beta B	Standard. error	B	
0.000	4.596		0.361	1.650	الثابت
0.02	2.264	0.174	0.066	0,150	الأجهزة والبرمجيات
0.01	2.465	0.166	0.050	0.122	قواعد البيانات
0.01	2.451	0.166	0.066	0.162	شبكات الاتصال

a- Dependent Variable: أداء العاملين

يظهر من النتائج السابقة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.437) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square)؛ (0.191) وأن قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) (0.179) وهي قيم دالة إحصائياً تفسر قدرة أبعاد تكنولوجيا المعلومات في التأثير على أداء العاملين بمعني أن مجالات تكنولوجيا المعلومات تفسر ما قيمته (19%) من التغيير الحاصل في أداء العاملين، وبلغت قيمة الاختبار (F) (15.611) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهي تدل على وجود تباين في قدرة المتغيرات المستقلة في التأثير على المتغير التابع، مما سبق تقبل الفرضية بالصيغة المثبتة.

تبين من الدراسة أنه يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ويمكن تفسير ذلك من خلال أن عملية الاستثمار في مجال التكنولوجيا المتعلقة بالمعلومات تُعد أمراً هاماً في تعزيز الأداء.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه الأدب النظري من حيث أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير واضح على أداء العاملين، وأن استثمار هذه التكنولوجيا يمكن أن يسهم بشكل إيجابي ومؤثر على تحسين مهارات العاملين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا ويوظفونها في مجال العمل، بحيث يتم تحسين بيئة الأعمال وصولاً لتحقيق الميزة التنافسية والاستمرارية لهذه المؤسسات بين المؤسسات المتنافسة (Stone et al., 2006).

كما هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة كل من (O'Brien &Marakas, 2008)إلى أن الاستثمار في التكنولوجيا المتعلقة بالمعلومات باعتبارها وسيلة مؤسسية من شأنها دعم العمليات

التي ترمي بمساعدة المؤسسة على إعادة تشكيل البيئة وتحسين بيئة الأعمال المعقدة والديناميكية التي نشهدها في عالم اليوم، وعليه فإن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات له أثر كبير على كثير من الأمور تتميز بالعمليات وعملية صنع القرار وتحقيق الميزة التنافسية وتحقيق البقاء والاستمرارية.

أما فيما يتعلق بالإجابة عن التساؤلات الفرعية والتي انبثقت عن التساؤل الرئيس الثالث، وهي:
هل يوجد أثر للأجهزة والبرمجيات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن ؟
هل يوجد أثر لقواعد البيانات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن؟
هل يوجد أثر لشبكات الاتصال في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن؟
فقد تم بناء ثلاث فرضيات عدمية فرعية، تفرعت من الفرضية الرئيسة العدمية الأولى، وكانت نتائج اختبارها، على النحوالآتي:
أظهرت نتائج اختبار الفرضية العدمية الفرعية الأولى وجود أثر إيجابي دال إحصائيًّا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأجهزة والبرمجيات على أداء العاملين، حيث بلغت قيم (T،B) (0.150، 2.264) على التوالي وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى بصيغة النفي.
أما نتائج اختبارالفرضية العدمية الفرعية الثانية فقد أظهرت النتائج وجود اثر إيجابي دال إحصائيًّا عند مستوى الدلالة ($0.05\geq \alpha$) لقواعد البيانات على أداء العاملين، حيث بلغت قيم (T،B) ؛ (2.456،0.122) على التوالي وهي قيم موجبة، وبموجب ذلك تم رفض الفرضية الفرعية الثانية بصيغة النفي.
أما نتائج اختبارنتائج الفرضية العدمية الفرعية الثالثة فقد أظهرت النتائج وجود أثر ايجابي دال إحصائيًّا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لشبكات الاتصال على أداء العاملين، حيث بلغت قيم (T ، B) ؛ (0.162، 2.451) على التوالي وهي قيم موجبة، وبموجب ذلك تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة بصيغة النفي.

ويمكن تفسير ذلك من خلال ان المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تستخدم شبكات اتصال ولكن ليس بالشكل المطلوب لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة وتتبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها

وتحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H02: لا يوجد فروق بين متوسطات اجابات عينة الدراسة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى إلى (للمتغيرات الديمغرافية والشخصية).

للإجابة عن الفرضية تم استخدام تحليل التباين لتصورات المبحوثين نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

الجدول رقم (17)

تحليل التباين لتصورات المبحوثين نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية

المتغير المستقل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى الدلالة
الجنس	بين المجموعات	1	1.792	1.792	9.196	.003
	داخل المجموعات	106	38.580	.195		
	المجموع	107	40.372			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	2	.309	.155		.469
	داخل المجموعات	105	40.063	.203		
		107	40.372			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	3	.246	.082	.400	.753
	داخل المجموعات	104	40.127	.205		
		107	40.372			
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	3	4.050	1.350	7.284	.000
	داخل المجموعات	104	36.323	.185		
		107	40.372			

العمر	بين المجموعات	3	1.679	.560	2.834	.039
	داخل المجموعات	104	38.694	.197		
		107	40.372			

- أولا : الفروق في تصورات المبحوثين تبعاً للجنس :

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (17)إلى أنه يوجد فروق ذات دلالةإحصائية لتصورات المبحوثين تعز لمتغير الجنس وذلك بسبب ارتفاع قيم (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية، و بلغت قيمة (F)المحسوبة (9.196)مما يقتضي رفض الفرضية والتي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى لمتغير الجنس.

- ثانياً : الفروق في تصورات المبحوثين تبعاً للمؤهل العلمي :

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (17)إلى أنه لايوجد فروق ذات دلالةإحصائية لتصورات المبحوثين تعزىلمتغير المؤهل العلمي حيث وجد إن قيمة ($F=0.760$) وقيمة الدالة تساوي () 469.وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى الدالة ($\alpha=0.05$) فيما يقتضي قبول هذه الفرضية بالنسبة لهذا لمتغير لذلك لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

- ثالثاً : الفروق في تصورات المبحوثين تبعاً لسنوات الخبرة :

تشيرالمعطيات الإحصائية في الجدول رقم (17) إلىأنه لايوجد فروق ذات دلالةإحصائية لتصورات المبحوثين تعزىلمتغير سنوات الخبرة حيث وجد إن قيمة (F).400)) وقيمة الدالة تساوي)753. (وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى الدالة ($\alpha=.05$) فيما يقتضي قبول هذه الفرضية بالنسبة لهذا لمتغير مما يعني لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى لسنوات الخبرة.

- رابعاً : الفروق في تصورات المبحوثين تبعاً للمسمى الوظيفي :

تشيرالمعطيات الإحصائية في الجدول رقم (17) إلى أنه يوجد فروق ذاتدلالة إحصائية لتصورات المبحوثين تعزىلمتغير المسمى الوظيفي وذلك بسبب ارتفاع قيم (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية، و بلغت قيمة (F) المحسوبة (7.284) مما يقتضي رفض الفرضية و التي تنص

على انه لا يوجد اثر ذو دلالـة إحصـائية عند مستوى المعنويـة (α≤0.05) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامـه للضـمان الاجتمـاعي فـي الأردن تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ويعزز ذلك نتائج اختبار للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول **رقم (17)**حيث يوجد فروقات بين مساعد المدير والمدير وبين مساعد المدير والموظف وكذلك بين نائب المدير والموظفين.

الجدول رقم (18)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

فئات المسمى الوظيفي	مدير	مساعد مدير	نائب مدير	موظف
مدير	-----	.036*	-----	-----
مساعد مدير	.036*	-----	-----	.000*
نائب مدير	-----	-----	-----	.016*
موظف	-----	.000*	.016*	-----

- خامساً : الفروق في تصورات المبحوثين تبعاً للعمر :

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (18) إلى أنـه يوجد فروق ذات دلالـة إحصـائية لتصـورات المبحـوثين تعزىلمتغير العمر وذلـك بسبب ارتفـاع قيم (F)المحسوبة عن قيمتها الجدولية، و بلغت قيمـة (F) المحسوبة (2.834) ممـا يقتضـي رفض الفرضـية والتـي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α≤0.05) لاستخدام تكنولوجيا المعلومـات علـى أداء العـاملين فـي المؤسسـة العامـه للضـمان الاجتمـاعي فـي الأردن تعـزى لمتغير العمر. ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنـات البعديـة حيث يبين الجدول التـالي إن هنـاك فروقـات بـين المـوظفين الـذين ينتمـون إلـى الفئـة العمريـة (اقل مـن 25 سـنه) وبـين الأشخاص الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (من 30 سنه إلى أقل من 40 سنه) .

الجدول رقم (19)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثيننحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة العامه للضمان الاجتماعي في الأردن تعزى لمتغير العُمر

فئات العمر	اقل من 25 سنه	من 25 سنه إلى اقل من 30 سنه	من 30 سنه إلى اقل من 40 سنه	40 سنه فأكثر

اقل من 25 سنه	-----	-----	.046*	-----
من 25 سنه إلى اقل من 30 سنه	-----	-----	-----	-----
من 30 سنه إلى اقل من 40 سنه	.046*	-----	-----	-----
40 سنه فأكثر	-----	-----	-----	-----

4-2 التوصيات

توصي الباحثة إدارة وصانعي القرار في المديرية العامة لمؤسسة الضمان الاجتماعي بما يلي:

1- الاهتمام بأن يكون لدى العاملين وذلك من خلال إيفاد العاملين في ورشات تدريبية داخلية وخارجية لما يمكنهم من اكتساب الخبرات الوظيفية التي تساعدهم على أداء مهامهم بطريقة مناسبة وبما يتفق مع طبيعة العمل.

2- إجراء مزيد من الدراسات التي تتناول أداء العاملين وتكنولوجيا المعلومات وذلك لإثراء المكتبة العربية بمزيد من النتائج والتوصيات التي قد تكون نواة لباحثين آخرين يبحثون في هذه الأفكار الإدارية.

3- أن تقوم المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بتحديث الأجهزة والبرامج في إطار التطور التكنولوجي والمعرفي وبما يمكن المؤسسة من تقديم خدمات مميزة للمتعاملين معها وفق المعايير العالمية.

4- جعل هذه الدراسة نواة لدرسات أخرى مشابهة بحيث تكون النتائج التي توصلت اليها الباحثة منطلقاً لجهود بحثية مختلفة تثري المفاهيم الادارية في بيئة منظمات الاعمال.

5- التحديث المستمر للبيانات المدخلة في البرمجيات كونها عرضة للتغير المستمر وذلك من خلال إمكانية إدخال البيانات وتعديلها وخزنها.

6- ضرورة الاهتمام بتوفير البرمجيات التطبيقية بشكل يلبي احتياجات العمل المتجددة.

7- الاهتمام باستخدام أحدث الأجهزة الحاسوبية في نظم المعلومات.

8- الاهتمام بمتابعة أية ملاحظات تستجد على تكنولوجيا المعلومات والعمل على معالجتها.

9- تطوير البرمجيات المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية بصورة دورية.

10- عمل صيانة دورية على أجهزة الحاسوب المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية

11- ضرورة العمل على توفير قواعد بيانات متطورة ومشتركة محليا ودوليا

12- لا بد من تدريب العاملين القدامى والجدد على استعمال الأجهزة الإلكترونية بشكلها الصحيح والفعال وذلك للتقليل من التكاليف على هذا النظام وللتعامل مع المعلومات المحاسبية بشكل دقيقة وصحيح.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- العاني، مزهر شعبان وجواد، شوقي ناجي، (2008)، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات,** دار إثراء للنشر, عمان, الأردن.
- قندلجي. عامر إبراهيم والسامرائي. إيمان فاضل (2002)، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.** دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- برنوطي، سعاد، (2004)، **إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد،** ط2، عمان، دار وائل للطباعة والنشر
- التمياط، حواس، (2007)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية ادارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، **رسالة ماجستير غير منشورة،** الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- حسن، راويه سلطان، (2011) **محمد سعيد"إدارة الموارد البشرية تنمية المديرين-تقييم الاداء-المتغيرات البيئية- تعويضات الافراد** "دار الكتب المصرية مصر الاسكندرية.
- حسن، راويه" (2004) **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية** "الدار الجامعة،القاهرة _مصر (ط1)الإسكندرية.
- حسونة فيصل، (2008) **ادارة الموارد البشرية** ، دار اسامة للنشر والتوزيع الاردن عمان الطبعة الاولى.
- الخوالدة، رياض، ومحمد الحنيطي، (2008)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، **مجلة دراسات،** العلوم الادارية، المجلد (35)، العدد (2)، ص ص 320-341.
- جبوري، ندى اسماعيل2009, أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، (2009)، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة** العدد الثاني والعشرون ، ص: 135-166
- الدليمي ، احسان علاوي (2006). **" تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية ادارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية : دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد،** اطروحة دكتوراه في فلسفة الادارة العامة ، جامعة بغداد .

- السالم، عبد الله، (2011) **أثر التمكين الإداري على الأداء الوظيفي في إدارة جوازات محافظة جدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- السالمي، علاء،(2002)، **تكنولوجيا المعلومات**، ط1،دار المناهج للنشر والتوزيع.
- سلطان الظرف, (2004) تقييم نظام أداء العاملين بالقطاع الخاص الخدمي:دراسة تحليلية مطبقة على منطقة الرياض, **مجلة الإدارة,** العدد,18, القاهرة .
- الصيرفي، محمد، (2003) **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"** دار قنديل للنشر والتوزيع الطبعة الاولى،عمان الأردن.
- الطهراوي ،محمود، (2007)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية :دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.
- العبادلة، عبد الرحمن فالح، (2003)، ال**أنماط القيادية وعلاقتها بالثقافة الإدارية لدى فئات الإدارية في محافظات جنوب الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- عبد الجواد، غادة، (2005)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- العدوان، شاكر والخوالدة، رياض، (2007) استراتيجية تمكين العاملين واسهامها في الأداء المؤسسي :حالة دراسة في وزارة الصناعه والتجارة الاردنية **.بحث منشور في مجلة الاداري**،سلطنة عمان.
- العواملة، نائل، (1996)، **مبادئ في الإدارة العامة**، ط2، مركز أحمد ياسين، عمان، الاردن.
- العواملة،نائل (2002) أبعاد المناخ المؤسسي في الوزارات والدوائر المركزية في الأردن,**دراسات العلوم الإنسانية**، مجلد 21, العدد 3،الأردن.
- الغامدي، خالد (2014) **دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الباحة، السعودية.
- فرحان، حسن ثابت (2009) أثر الأزمة المالية العالمية الحالية على أداء المصارف الإسلامية والتنمية، **مجلة كلية التجارة و الاقتصاد** – جامعة صنعاء، المجلد 3، العدد،9، ص ص(22-44).

- القاضي، زياد مفيد (2012). **علاقة الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات: دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- محمد، راوية، (2011) **ادارة الموارد البشرية :رؤية مستقبلية**.القاهرة :الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- مخيمر، عبد العزيز، (2000)، **قياس الاداء المؤسسي للاجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الادارية: ندوات ومؤتمرات،** القاهرة، مصر,
- العساف، فلاح (2016) **أثر تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي : دراسة حالة في مطار عمان المدني،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الاردن.
- عمرو، عهود (2013) **أثر ثقافة المنظمة في اختيار الإستراتيجيات التسويقية ودور تكنولوجيا المعلومات دراسة تطبيقية في قطاع الإنشاءات في الأردن،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- فياض، صالح (2015) **أثر التمكين على اداء العاملين في الشركات الصناعية في الاردن (دراسة حالة : الشركات الصناعيه في العاصمه عمان)،** أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة البحر الاحمر/ السودان.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Alter. Steven, (2002), **Information System: The Foundation of E-Business**‹ 4th Edition‹ Printice Hall‹ New Jersy.
- Elliott, G, (2014), **Global Business Information Technology- An Integrated Systems,** Approach", Addison- Wesley
- Bravo,Santana and Rodon,(2014), **Information systems and performance: the role of technology, the task and the individual**
- Elliott. G, (2004) "**Global Business Information Technology- An Integrated Systems "Approach**", ADDISON- WESIEY.
- Hayes. A. (2009). **Information,** Since, Digital Edition, Digital Library, Congress.
- Laudon. K.C., Laudon. J.P. (2006) **"Management Information Systems- Managing The Digital Firm", 8th,** Pearson International Firm.
- O'Brien. J. A., (2004). **Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise**. 5th ed., Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Turban. E. and McLean. E. and Wetherbe, J. (2002). **Information Technology for Management**, New York: Johne Willey and Sons, Inc., New York.
- Williams, C. & Sawer, Stacey (2003), **Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications**: Complete Version by Brian K. Paperback, Subsequent Edition.

- Abdelgadir, N. and Elbadri, A. (2010). Training Practices of Poland Banks: An Appraisal and Agenda for Improvement, **Journal of European Industrial Training**, 25(2), pp.69-79.
- Daft, Richard L (2000). **Management**, 5Th ed., New York, The Dryden press.
- Dawson P., Mahdi M,(2007), The Introduction of IT in the Commercial Banking Sector of Developing Countries: Voices from Sudan, **Journal of Information Technology & People** ,Vol.0,No., pp 184-204.
- Edgardo R. Bravo, Martin Santana and Joan Rodon, 2014, Information systems and performance: the role of technology, the task and the individual, **Behaviour & Information Technology**, pp156-198
- Hedelin, L. & Allwood, C., (2002), IT and strategic decision making, Industrial management & Data systems, 102 (3).pp123-139
- Kasim, Raja (2010). The Relationship of Knowledge Management Practices, Competences and the Organizational Performance of Government Departments in Malaysia. **International Journal of Human and Sciences**, 5(4).
- Mashhour, Ahmad & Zaatreh, Zakaria, (2008), A Framework for Evaluating the Effectiveness of Information Systems at Jordan Banks: An Empirical Study, **Journal of Internet Banking and Commerce**, Vol. 13, No. 1: pp 1-14.
- Robert L. Mathis and John H. Jackson,(2006), Human Resource Management, **Thai Journal of Public Administration,** Vol 4, No2, P. 25-
- Torder, Deni (2001). Performance Criteria. **Journal of Employ Affairs**, 3(4), 56-79.
- Turban , E., & Miclean , E ., & we Therbey .J. , **Information Tecnology for Management , Making connections for Strategic Advantege** , 2nd ed., John wiley & Sons. Inc , New york , 1999

- Stone, R. W.; Good, K.J, & Baker-Everleth, L. (2006). The Impact of information technology on individual and firm marketing performance, behavior & information technology, 26(6), 465-482, Retrieved: March, 28, from **Canadian Research Knowledge Network database**.
- O'Brien, J. A. & Marakas, G. M (2008)., **Management information systems**, (8th ed). New York: MacGraw-Hill/Irwin.

الملاحق

ملحق (1) الاستبيان

ملحق (2) قائمة اسماء المحكمين

ملحق (1)

الاستبانة في صورتها النهائية

السلام عليكم ورحمه الله وبركاته وبعد:

أخي المستجيب/ أختي المستجيبة .... المحترم (ة)

تحية طيبة وبعد:

يرجى التفضل بالعلم بأنني وفي إطار إعداد رسالة الماجستير في جامعة آل البيت قمت بإعداد استبانة تهدف إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

تهدف الدراسة إلى تقديم مقترحات لتحسين تكنولوجيا المعلومات التي تعتمدها مؤسستكم الموقرة لزيادة أداء العاملين بما يخدم تحقيق أهدافكم.

وأن حرصكم على تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة بدقة وموضوعية سيساهم ولا شك في التوصل إلى نتائج أفضل، وبالتالي مساعدة الباحثة في التوصل إلى نتائج أدق وتقديم توصيات ذات فائدة أكبر، لذا نرجو التكرم بالتأشير على فقرات الاستبانة المرفقة، وبما يتناسب واستخدامها وتطبيقاتها في مؤسستكم.

نرجو العلم، بأن البيانات والمعلومات التي ستوفرونها لهذه الدراسة ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، وستعامل بسرية تامة، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حالة الانتهاء منها إذا رغبتم بالاطلاع عليها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

المشرف	**الباحثة**
د. وليد مجلي العواودة	**آيات مفلح الخزاعة**
أستاذ مشارك/ جامعة آل البيت	**هاتف: 0777588854**

القسم الاول:

1- الجنس ☐ ذكر ☐ انثى

2- عدد سنوات الخدمة :

☐ أقل من 5 سنة ☐ 5 إلى أقل من 10 سنة

☐ 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر

3- الفئة العمرية :

☐ أقل من 25 سنة ☐ 25 إلى أقل من 30 سنة

☐ 30 إلى أقل من 40 سنة ☐ 40 سنة فأكثر

4- المستوى التعليمي:

☐ دبلوم كلية مجتمع فأقل ☐ الشهادة الجامعية الاولى (بكالوريوس)

☐ دراسات عاليا (ماجستير أو دكتورا)

5 - المسمى الوظيفي:

☐ مدير ☐ مساعد مدير

نائب مدير ☐ موظف

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة

برجى وضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات المقياس إلى يسار الصفحة.

أبعاد تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
أجهزة وبرمجيات						
1-	تتوافر الحواسيب في المؤسسة بعدد كاف					
2-	تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها					
3-	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية.					
4-	تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحوسبة					
5-	تمتلك المؤسسة أجهزة ومعدات تمكنها من أن تكون رائدة في عملها					
6-	الأجهزة الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة.					
قواعد البيانات:						
7-	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل العاملين في المؤسسة					
8-	تتوفر الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات					
9-	يتم مراجعة البيانات وتحديثها باستمرار					
10-	تحرص المؤسسة على انتقاء البيانات المفيدة لها من غير المفيدة قبل معالجتها					
شبكات الاتصال						
11-	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة					

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	الفقرة	الرقم
					تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.	12-
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	13-
					تمتاز إدارة تكنولوجيا المعلومات المحوسبة في المؤسسة بمقدرتها على تنفيذ برامجها وخططها بكفاءة عالية.	14-

أبعاد أداء العاملين:

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	الفقرة	الرقم
						سرعة الأداء:
					يتم انجاز الواجبات المطلوبة مني في مواعيدها.	15-
					تصميم الهيكل التنظيمي يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل	16-
					تحدد الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة انجاز الأعمال	17-
					يتم إنجاز مهام العمل حسب أولويتها	18-
						جودة الأداء
					تعد العلاقة بين العاملين في المؤسسة والمراجعين متميزة	19-
					يتم إنجاز الواجبات وفقاً للإجراءات الموضوعية	20-

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
21-	تقوم المؤسسة بمتابعة جودة الأداء					
22-	عدد الشكاوي حول أداء العاملين قليلة.					
23-	تمتلك المؤسسة مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقاً لما تحتاج إليه المؤسسة					
24-	تمنح المؤسسة الحوافز والمكافآت للموظفين المتميزين ولذوي الأفكار الخلاقة والمبدعة.					
دقة الأداء						
25-	أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهامي					
26-	تتسم إجراءات العمل بالمرونة والبعد عن الروتين.					
27-	يتميز الأداء بالحد الأدنى من الأخطاء.					
28-	لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي					
حجم الأداء:						
29-	يتم التخطيط للعمل قبل أدائه.					
30-	يتناسب حجم العمل الموكل إلي مع قدراتي ومهاراتي					
31-	يتم إنجاز العمل وفقاً لما خطط له.					
32-	يعمل المسؤولين على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم العمل المنجز.					

قائمة اسماء المحكمين

مكان العمل	المحكم
جامعة آل البيت	الدكتور وليد العواوده
جامعة آل البيت	الدكتور رياض ابا زيد
جامعة آل البيت	الدكتور زياد الصمادي
جامعة آل البيت	الدكتور يهجت الجوازنة
جامعة آل البيت	الدكتور مرعي بني خالد
جامعة آل البيت	الدكتور هايل السرحان
جامعة آل البيت	الدكتور عبد الله العظامات
جامعة اليرموك	الدكتور عبد الفتاح الكراسنة
جامعة اليرموك	الدكتور عمار العلاونة
جامعة الزرقاء	الدكتور علي المناصير